Inspectie Veiligheid en Justitie
Ministerie van Veiligheid en Justitie

Gasstoring Velsen-Noord

Inhoudsopgave

	Voorwoord	**4**
	Samenvatting	**5**
1	**Inleiding**	**11**
1.1	Aanleiding	11
1.2	Doel en Vraagstelling	11
1.3	Afbakening	12
1.4	Methode van onderzoek	13
1.5	Leeswijzer	13
2	**Feiten**	**14**
2.1	De crisisorganisatie	14
2.1.1	Veiligheidsregio Kennemerland	14
2.1.2	Gemeente Velsen	16
2.1.3	Liander	17
2.1.4	Verantwoordelijkheden bij gasstoringen	18
2.2	Feitelijk verloop van de gebeurtenissen	19
3	**Analyse**	**36**
3.1	Inleiding	36
3.2	Melding en alarmering	36
3.2.1	Binnenkomst eerste melding	36
3.2.2	Alarmering en opkomst	37
3.2.3	Deelconclusies	37
3.3	Op- en afschaling en continuïteit	37
3.3.1	Op- en afschaling	37
3.3.2	Continuïteit	38
3.3.3	Deelconclusies	39
3.4	Leiding en coördinatie	40
3.4.1	Inrichting crisisstructuur	40
3.4.2	Taak- en verantwoordelijkheidsverdeling Liander versus veiligheidsregio	41
3.4.3	Lessen uit eerdere incidenten	43
3.4.4	Deelconclusies	43

3.5	Informatiemanagement	44
3.5.1	Rol informatiemanager	44
3.5.2	Beeldvorming	44
3.5.3	Samenwerking Liander	45
3.5.4	Informele informatielijnen	45
3.5.5	Netcentrisch werken en LCMS	46
3.5.6	Deelconclusies	47
3.6	Crisiscommunicatie	47
3.6.1	Inzet van de communicatiemiddelen	47
3.6.2	Afstemming communicatie Liander, gemeente en veiligheidsregio	48
3.6.3	Rol van communicatie bij besluitvorming	48
3.6.4	Deelconclusies	49
3.7	Bevolkingszorg	49
3.7.1	Backoffice bevolkingszorg	49
3.7.2	Rol gemeente bij de regionale bevolkingszorg	50
3.7.3	Uitgangspunt zelfredzaamheid	50
3.7.4	Deelconclusies	51
4	**Ervaringen bewoners**	**52**
4.1	Bevindingen	52
4.1.1	Eerste acties	52
4.1.2	Informatiezoekgedrag	52
4.1.3	Oordeel informatie(verstrekkers)	53
4.1.4	Voorzieningen	53
4.1.5	Overig	53
4.2	Deelconclusies	54
5	**Wat ging goed, wat kan beter en aanbevelingen**	**55**
5.1	Wat ging goed?	55
5.2	Wat kan beter?	56
5.3	Aanbevelingen	58
	Bijlage	
I	**Bronnen**	**60**
II	**Geïnterviewde functionarissen**	**61**
III	**Afkortingenlijst**	**62**

Voorwoord

Veiligheidsregio's kunnen veel leren van incidenten, het gaat daarbij zowel om zaken die goed gingen als om zaken die in de toekomst beter kunnen. Dit rapport van de Inspectie Veiligheid en Justitie heeft als doel om de leerpunten van een onderbreking van de levering van gas, ofwel uitval van de vitale infrastructuur, in kaart te brengen. Uitval van vitale infrastructuur heeft in veel veiligheidsregio's de aandacht. Zo beschikken veiligheidsregio's over convenanten met de toeleveranciers van elektriciteit en gas. In die convenanten maakt men afspraken over de aanpak en verantwoordelijkheidsverdeling bij de uitval van vitale infrastructuur. Storingen in de levering van gas en elektriciteit komen regelmatig op kleine maar ook op grotere schaal voor. Denk daarbij aan de stroomuitval op 27 maart jl in de gehele regio Noord-Holland. De gasstoring van januari 2015 in Velsen-Noord biedt dan ook een kans om van de praktijk te leren.

Op basis van het onderzoek concludeert de Inspectie dat de afhandeling van het incident over het algemeen goed is verlopen. De getroffen bewoners zijn tevreden over de communicatie en de afhandeling van het incident. Het onderzoek levert daarnaast ook een aantal leerpunten op. Deze zijn niet alleen voor de veiligheidsregio Kennemerland, maar ook voor andere veiligheidsregio's relevant. Bij dit incident had Liander een grote rol bij de aanpak en was de rol van de klassieke hulpverleningsdiensten (brandweer, politie, geneeskundig) beperkt, desondanks waren deze hulpverleningsdiensten langdurig en in grote getalen actief. Dit kan volgens de inspectie efficiënter. Bij uitval van vitale infrastructuur is het zaak zowel vooraf als tijdens een incident duidelijke afspraken te maken met de netwerkpartners over taken en verantwoordelijkheden en de communicatie hierover. Aan de hand daarvan bepaalt de regio vervolgens tijdens een incident welke functionarissen daadwerkelijk nodig zijn en welk opschalingsniveau passend is.

De veiligheidsregio Kennemerland investeerde de afgelopen jaren in een nieuwe regionale inrichting en aanpak van het proces bevolkingszorg. Bij dit incident werkte de regio als een van de eerste keren volgens de nieuwe structuur en planvorming. Daarbij constateert de inspectie dat de regio met de aanpak op de goede weg is, maar dat de verwachtingen jegens- en de taken van individuele gemeentes nog explicieter moeten worden uitgewerkt.

Ten slotte wil ik graag de gemeente Velsen, de veiligheidsregio Kennemerland, het bureau-bevolkingszorg Kennemerland alsmede Liander bedanken. De medewerking en informatie-uitwisseling tijdens het onderzoek was uitstekend.

J.G. Bos
Hoofd van de Inspectie Veiligheid en Justitie

Samenvatting

Op 15 januari 2015 raakt bij werkzaamheden in Velsen-Noord een gasleiding beschadigd met als gevolg dat 1227 woningen tot uiterlijk de middag van 21 januari geen gas hebben. De Inspectie Veiligheid en Justitie (verder Inspectie) deed op verzoek van de burgemeester van Velsen onderzoek naar dit incident.

De centrale onderzoeksvraag voor dit onderzoek luidt:

'Op welke wijze hebben Liander, de veiligheidsregio en de gemeente Velsen, invulling gegeven aan de incidentbestrijding en overdracht naar de nafase van het incident, hoe hebben de getroffenen de crisiscommunicatie ervaren en op welke aspecten zijn leerpunten te formuleren?'

De Inspectie heeft bij deze onderzoeksvraag specifiek aandacht voor continuïteit van de crisisorganisaties, de samenwerking met Liander (netbeheerder) en hoe ervaringen uit eerdere incidenten zijn meegenomen bij de aanpak van dit incident.

Om antwoord te geven op de vraag op welke wijze het incident is aangepakt, onderzocht de Inspectie documenten zoals crisisplannen, verslagen en logboeken. Om achter overwegingen van besluitvorming, uitgevoerde acties en wijze van samenwerking te komen, interviewde de Inspectie ruim 60 personen. Het ging om functionarissen van de crisisorganisatie van de veiligheidsregio, medewerkers van de gemeente Velsen, betrokken bestuurders en medewerkers van Liander.

De ervaringen van de getroffen bewoners van Velsen-Noord met de crisiscommunicatie en de geboden handelingsperspectieven onderzocht de Inspectie door middel van een digitale vragenlijst. Alle bewoners van Velsen-Noord die naar aanleiding van het incident tijdelijk zonder gas zaten, ontvingen een brief met een verzoek tot het invullen van deze vragenlijst.

Verloop van de gebeurtenissen

Omstreeks 9:30 uur op donderdag 15 januari raken bij werkzaamheden in Velsen-Noord een gas- en waterleiding beschadigd. Hierdoor stroomt modder in de gasleiding. De gasleiding raakt hierdoor vervuild waardoor de gastoevoer naar de aansluitingen op het achterliggende gasnet onmogelijk wordt. Om 10:58 uur krijgt Liander de eerste meldingen binnen van klanten die geen gas meer hebben. De eerste monteur van Liander is om 11:45 uur ter plaatse. De interne crisis-

organisatie van Liander schaalt op tot het hoogste crisisniveau. Een liaison van Liander heeft om 14:10 uur contact met de meldkamer van de veiligheidsregio Kennemerland. De meldkamer neemt contact op met de operationeel leider (OL), deze schaalt om 14:31 uur op naar GRIP[1] 2. Dit betekent dat een Commando Plaats Incident (CoPI), Operationeel Team (OT) en het Regionaal Actiecentrum Communicatie (RAC) actief worden. In de loop van de middag besluit de burgemeester van Velsen om verder op te schalen naar GRIP 3. Het Beleidsteam (BT) en de backoffice bevolkingszorg (BO-Bz) worden daarop ingesteld.

Inmiddels zitten 1227 woningen en zes bedrijven zonder gas. Liander en de crisisorganisatie van de veiligheidsregio Kennemerland proberen de gevolgen te beperken. Liander werkt aan een zo snel mogelijk en veilig herstel van de gastoevoer. De crisisorganisatie van de veiligheidsregio organiseert faciliteiten om de effecten van de gasstoring te beperken. Dit leidt onder andere tot het deels samen met Liander organiseren van noodverwarming, douchegelegenheid en dekens. Communicatie richting de getroffen bewoners doen Liander en de gemeente Velsen (namens de crisisorganisatie van de veiligheidsregio) na de eerste dag gezamenlijk.

Op vrijdag 16 januari ontstaan problemen in de elektriciteitsvoorziening door onder andere het meer dan normale gebruik van elektrische kachels. Liander ziet dat het elektriciteitsnet overbelast raakt hetgeen leidt tot stroomuitval bij een beperkt aantal huishoudens. De uitgifte van kachels stopt, en bewoners wordt gevraagd zo min mogelijk stroom te gebruiken.

Op zaterdag 17 januari om 13.53 uur besluit het BT af te schalen naar GRIP 2. De taken voor bevolkingszorg draagt de crisisorganisatie van de veiligheidsregio over aan de gemeente Velsen. Diezelfde avond hebben de eerste zestig huishoudens weer gas. Op maandagmiddag (19 januari) 16.15 uur besluit het OT om verder af te schalen. 535 woningen hebben op dat moment weer gas. Uiteindelijk hebben alle huishoudens op donderdag 22 januari weer gas.

Wat ging goed?

Op basis van het onderzoek concludeert de Inspectie dat de afhandeling van het incident over het algemeen goed verliep. De getroffen bewoners zijn tevreden over de communicatie en de afhandeling van het incident. De brede inzet van communicatiemiddelen zorgde ervoor dat de door de gasstoring getroffen bewoners goed werden geïnformeerd. De veiligheidsregio maakte de keuze om niet namens de veiligheidsregio maar namens de gemeente en gezamenlijk met Liander te communiceren. Daarbij was de communicatie primair gericht op de bewoners van de getroffen wijk. Dagelijks stelde de gemeente Velsen samen met Liander een bewonersbrief op met algemene informatie, deze werd huis aan huis verspreid. De inzet van Burgernet en NL-alert gebeurde op het moment dat sprake was van acute dreiging van stroomuitval. Ook het informatiepunt van Liander in de wijk droeg bij aan een goede informatievoorziening in de getroffen wijk. Het bewonersonderzoek laat een goede en brede waardering zien voor de aanpak en hoeveelheid informatie die de respondenten ontvingen. Ook de continue inzet van grote hoeveelheden medewerkers van Liander voor het schoonmaken van de gasleiding in de wijk droeg bij aan het positieve beeld van de respondenten.

Een tweede punt dat goed ging was het gebruik van ervaringen van eerdere incidenten. Zowel Liander als de veiligheidsregio Kennemerland maakten bij de gasstoring in Velsen gebruik van ervaringen van een eerder vergelijkbaar incident in Apeldoorn. Liander betrok de functionarissen

[1] Gecoördineerde Regionale Incidentbestrijdings Procedure.

die ook actief waren bij de aanpak van het incident in Apeldoorn. Zo was al snel duidelijk dat de bewoners meerdere dagen zonder gas zouden zitten en dat een noodverordening nodig was. Dit kwam de aanpak van het incident ten goede.

Ten slotte is de inspectie positief over de rol van de informatiemanagers in de veiligheidsregio Kennemerland. De informatiemanagers hebben een duidelijke positie en taak in de overleggremia. Vergaderingen startten met het beeld dat de informatiemanager schetste. Dit werd vervolgens aangevuld door de verschillende disciplines. De informatiemanagers waren daarbij leidend in het proces van informatiemanagement en hadden daarbij (getrapt) contact met elkaar om informatie uit te wisselen. Dit draagt positief bij aan het proces van beeldvorming.

Wat kan beter?

Het rapport levert ook een aantal leerpunten op. Deze zijn niet alleen voor de veiligheidsregio Kennemerland, maar ook voor andere veiligheidsregio's relevant. De samenwerking tussen de veiligheidsregio en de vitale partners[2] (in dit geval Liander) is van cruciaal belang voor een goede afhandeling bij uitval van vitale infrastructuur. Volgens de Inspectie is Liander zowel verantwoordelijk voor de aanpak (bronbestrijding) van de gasstoring alsmede voor de communicatie hierover. De veiligheidsregio is verantwoordelijk voor de effecten van de gasstoring op de openbare orde en de openbare veiligheid. In dit geval ging het over de bevolkingszorg alsmede de communicatie hierover. Dat betekent dat sprake was van een gedeelde verantwoordelijkheid met name op het gebied van communicatie. Voor zowel de crisisorganisatie van de veiligheidsregio als voor Liander moet vooraf, maar ook tijdens een incident duidelijk zijn wat men van elkaar verwacht en wie welke taken uitvoert. De vraag waar het primaat voor de aansturing ligt en wat dit voor de taakverdeling betekent, kwam tijdens het incident niet nadrukkelijk aan de orde. Ondanks dat men binnen de veiligheidsregio bekend is met de bestuurlijke netwerkkaarten en convenanten, benaderde men het incident voornamelijk vanuit de standaard processen binnen de algemene keten van crisisbeheersing. Hierdoor trok de veiligheidsregio de regie over de aanpak van de gasstoring naar zich toe. Dit leidde niet altijd tot een efficiënte aanpak. Een gevolg was bijvoorbeeld dat het langer duurde voordat Liander daadwerkelijk aan de slag kon met de herstelwerkzaamheden. Dit onderzoek laat zien dat er ondanks de afspraken en het convenant tussen de veiligheidsregio en de vitale partner (in dit geval Liander) nog onduidelijkheid heerst over de precieze verdeling van verantwoordelijkheden bij een gasstoring. Bij dit incident had Liander een grote rol bij de aanpak (bronbestrijding) en was de taak van de klassieke hulpverleningsdiensten (brandweer, politie, geneeskundig) beperkt, desondanks waren deze hulpverleningsdiensten langdurig en in grote getalen actief. Dit kan volgens de inspectie efficiënter. De veiligheidsregio is daarbij gewend te werken volgens de standaard (GRIP-) structuren waarbij zij gaan over de aanpak van het incident (de bron) en het effect. Bij uitval van vitale infrastructuur ligt de verantwoordelijkheid voor de aanpak van het incident echter bij de vitale partner. Terwijl de veiligheidsregio wel gaat over het effect van de gasstoring op de openbare orde en de openbare veiligheid. Het bewonersonderzoek laat bovendien zien dat de getroffen bewoners Liander als primaire informatieverstrekker zien.

[2] We spreken van vitale infrastructuur, opgedeeld in vitale sectoren, als het gaat om producten, diensten en de onderliggende processen die, als zij uitvallen, maatschappelijke ontwrichting kunnen veroorzaken. Bedrijven uit vitale sectoren worden aangeduid als vitale partners. Bron: rijksoverheid.nl.

Aanbevelingen aan het algemeen bestuur van de veiligheidsregio Kennemerland

Maak bij een incident waarbij sprake is van uitval van vitale infrastructuur expliciet wat de verantwoordelijkheids- en taakverdeling tussen de crisisorganisatie van de veiligheidsregio (algemene keten) en de vitale partners (functionele keten) in de praktijk betekent. Maak hiervoor (in de voorbereiding) gebruik van samenwerkingsafspraken, uitwerking van convenanten en bestuurlijke netwerkkaarten.

Het tweede leerpunt dat volgt uit de bovenstaande verantwoordelijkheidsverdeling is de inrichting van de crisisstructuur en de instandhouding hiervan. Het incident gasstoring valt lastiger in te passen in de standaard crisisstructuur omdat niet de veiligheidsregio maar in dit geval Liander gaat over de aanpak (bronbestrijding). Bij dit incident lag de focus voor de veiligheidsregio met name bij bevolkingszorg en de communicatie daarover. Zowel de brandweer, politie als de GHOR hadden bij dit incident geen specifieke taken en aan te sturen eenheden. Desondanks waren de hulpverleningsdiensten de hele donderdagavond aanwezig op de plaats van de gasstoring en maakten zij vijf dagen lang deel uit van het operationeel team. Ondanks diverse signalen van functionarissen en teams hield het BT, onder leiding van de burgemeester Velsen, en later het OT de structuur en de opschaling zonder duidelijke overwegingen lang in stand. Vanaf de melding tot het einde van het incident ging, met name de leider BT, te veel uit van de standaard crisisstructuur met de daarbij behorende bezetting. Al met al had men zowel in het BT als in het OT kritischer moeten afwegen welk team en welke structuur het meest logisch zou zijn voor de aanpak van dit incident. De voorzitters van de overleggremia hadden beter kunnen afwegen over wie daadwerkelijk 'aan tafel' moest zitten. Daarnaast ontbrak het aan een heroverweging van de structuur en de opschaling. Zowel het aantal ingezette functionarissen als de tijdsduur van de inzet stond niet in verhouding tot de voor dit incident uit te voeren taken. De vraag is of dit proces en de bijbehorende functionarissen met de gekozen samenstelling van het OT en BT voldoende tot zijn recht kwamen.

Aanbevelingen aan het algemeen bestuur van de veiligheidsregio Kennemerland

Maak regelmatig een analyse van de uit te voeren taken. Bezie of de crisisstructuur (teams, bemensing en processen) past op de uit te voeren taken, stel deze indien nodig bij. Zorg daarbij voor maatwerk op de benodigde deelprocessen en kijk kritisch naar de ingezette teams en aanwezige functionarissen.

Een derde leerpunt is de continuïteit van de crisisorganisaties. Deze was over het algemeen ad hoc georganiseerd. Zowel in de voorbereiding op-, als ten tijde van het incident is bewust gekozen voor het ad hoc organiseren van personele aflossing. Sommige functies zijn kwetsbaar. Enerzijds door te weinig capaciteit en/of dubbelrol, anderzijds door de niet volledige invulling bij functies die worden ingevuld door vrije instroom. Dat de gasstoring meerdere dagen zou gaan duren, was al snel duidelijk. De langdurige inzet van de crisisorganisatie van de veiligheidsregio drukte een zwaar stempel op de piketorganisatie. Het is volgens de Inspectie van belang, om zeker bij langdurige incidenten (vooraf) af te wegen hoe je de continuïteit van een crisisorganisatie borgt. Aandachtspunten hierbij zijn de belastbaarheid van functionarissen en de restcapaciteit van de crisisorganisatie. Er kan immers altijd gelijktijdig of aansluitend nog een incident plaatsvinden.

Aanbeveling aan het algemeen bestuur van de veiligheidsregio Kennemerland

Heb bij een langdurige inzet van piketfunctionarissen in alle overleggen gezamenlijk aandacht voor de continuïteit van de crisisorganisatie. Houdt daarbij rekening met functionarissen die niet dagelijks deel uit maken van de crisisstructuur en borg daarbij ook de piketorganisatie voor eventuele andere incidenten. Maak afspraken over de inzetduur van functionarissen en houdt rekening met reeds gewerkte uren.

Een vierde leerpunt is de beeldvorming. Ondanks de duidelijke positie en taak van de informatiemanagers kwam eenduidige beeldvorming in eerste instantie niet tot stand. Dit kwam mede door onvoldoende anticipatie op de verschillende beelden in de overleggremia en de afhankelijkheid van Liander. Liander was in eerste instantie niet in staat een eenduidig beeld te geven van de situatie. Zo gaf de vertegenwoordiger van Liander in het OT een ander beeld dan de vertegenwoordiger in het CoPI. Daarbij is de aansluiting van de processen informatiemanagement van Liander en van de veiligheidsregio niet standaard geregeld. Bij het incident was bovendien sprake van veel (informele) lijnen buiten de reguliere informatielijnen van de crisisstructuur om. Al met al kwam dit eenduidige beeldvorming niet ten goede. Daar komt bij dat voor veel functionarissen LCMS (Landelijk Crisis Management Systeem) gelijk is aan netcentrisch werken. Dit terwijl LCMS feitelijk niet meer is dan een hulpmiddel om netcentrisch werken te ondersteunen. Ofwel, netcentrisch werken is meer dan het vullen van een systeem.

Aanbeveling aan het algemeen bestuur van de veiligheidsregio Kennemerland

Borg de netcentrische werkwijze binnen de crisisorganisatie van de veiligheidsregio en maak deze breder dan alleen het vullen van LCMS. Zorg daarbij ook voor aansluiting van externe partners (zoals Liander) op het informatiemanagement.

Ten slotte gaat de inspectie in op het proces bevolkingszorg. De gemeenten investeerden in samenwerking met de veiligheidsregio Kennemerland de afgelopen jaren in een nieuwe regionale inrichting en aanpak van het proces bevolkingszorg. Bij dit incident werkte men als een van de eerste keren volgens de nieuwe structuur en planvorming. Daarbij bleek dat de organisatie en verantwoordelijkheids- en taakverdeling van de regionale bevolkingszorg ten opzichte van de gemeente nog niet duidelijk was voor alle betrokkenen. Dit geldt zowel voor de mensen werkzaam bij de gemeente, als de mensen van de veiligheidsregio werkzaam voor de backoffice bevolkingszorg. De planvorming voor bevolkingszorg is volgens de Inspectie niet duidelijk genoeg over wat de functionarissen bevolkingszorg tijdens een incident van een getroffen gemeente verwachten. Het plan gaat uit van bijna volledige invulling van de backoffice vanuit de regio en beschrijft geen taken voor de betreffende gemeente, met uitzondering van het team nafase. In de backoffice is men ten tijde van het incident ook niet in staat geweest om duidelijke afspraken te maken over de verwachtingen en elkaars taken.
De crisisorganisatie van de veiligheidsregio Kennemerland werkte bij de bevolkingszorg te veel aanbod gestuurd in plaats van vraag gestuurd. Dit ondanks het duidelijk in de planvorming beschreven uitgangspunt van zelfredzaamheid. De verschillende gremia hielden zich bovendien langdurig bezig met het bepalen van wie niet zelfredzaam zou zijn. Uiteindelijk komt het OT met een duidelijke analyse welke personen bij dit incident niet zelfredzaam zijn. Het BT maakt daarbij

echter de keuze om alleen mensen met een WMO-indicatie te prioriteren als niet-zelfredzaam. Dit leidde zowel bij de functionarissen binnen de crisisorganisatie van de veiligheidsregio als bij de getroffen bewoners tot vragen. Het bewonersonderzoek laat zien dat het merendeel van de respondenten zelfredzaam was en dat zij zelf maatregelen namen tegen de gevolgen van de gasstoring. De meerderheid van de respondenten gaf bovendien aan geen behoefte te hebben aan de ter beschikbaar gestelde voorzieningen, zoals kachels, dekens en douchegelegenheid.

Aanbeveling aan het algemeen bestuur van de veiligheidsregio Kennemerland

Werk de verantwoordelijkheids- en taakverdeling tussen de regionale en lokale bevolkingszorg verder uit. Maak de verantwoordelijks- en taakverdeling bij aanvang van een incident expliciet en beoefen dit met de gehele hoofdstructuur.

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

Op 15 januari 2015 raken bij werkzaamheden in Velsen-Noord een gas- en waterleiding beschadigd. Hierdoor stroomt modder in de gasleiding met als gevolg dat 1227 woningen en zes bedrijven tot uiterlijk de middag van 21 januari geen gas hebben. Liander (netbeheerder) schaalt intern op tot het hoogste crisisniveau, de veiligheidsregio Kennemerland schaalt op tot GRIP 3 en de gemeente Velsen is tot ruim een week na het incident actief. De burgemeester van Velsen verzoekt na afloop van het incident de Inspectie Veiligheid en Justitie (verder Inspectie) om een evaluatie naar de hoofdstructuur van de rampenbestrijding en crisisbeheersing te doen.

1.2 Doel en Vraagstelling

Dit onderzoek heeft als doel om lessen te trekken voor de toekomst, waardoor het optreden van de bij de rampenbestrijding en crisisbeheersing betrokken actoren bij dergelijke incidenten verder geoptimaliseerd kan worden. Dat betekent dat het niet gaat om een onderzoek naar de schuldvraag en de daarbij horende aansprakelijkheden.

De centrale onderzoeksvraag voor dit onderzoek luidt:

'Op welke wijze hebben Liander, de veiligheidsregio en de gemeente Velsen invulling gegeven aan de incidentbestrijding en overdracht naar de nafase van het incident, hoe hebben de getroffenen de crisiscommunicatie ervaren en op welke aspecten zijn leerpunten te formuleren?'

Op basis van de centrale onderzoeksvraag zijn de volgende onderzoeksvragen geformuleerd:

1. Hoe verliep de aanpak van het incident vanaf het ontstaan van het gaslek tot de overgang naar de nafase?

2. Hoe hebben de getroffenen de crisiscommunicatie en bijbehorende handelingsperspectieven ervaren?

3. Op welke aspecten zijn leerpunten te formuleren?

De Inspectie heeft bij deze onderzoeksvragen specifiek aandacht voor de volgende drie onderwerpen:

Continuïteit
In verband met het langdurige karakter van de inzet, is de waarborging van de continuïteit van de crisisorganisaties en de bijbehorende functionarissen van belang. De vraag is hoe hiermee rekening is gehouden tijdens de aanpak van het incident.

Samenwerking vitale partners
De aard van het incident noodzaakte tot afstemming en samenwerking tussen de gemeente Velsen, de veiligheidsregio Kennemerland en de vitale partners. Deze afstemming en samenwerking is van belang voor een goede aanpak van het incident. De vraag is hoe men tijdens het incident de taken heeft verdeeld en in hoeverre duidelijk was wat men van elkaar kon verwachten. Afspraken in de preparatiefase en de daadwerkelijke samenwerking (inclusief veerkracht en improvisatievermogen) tussen overheid en private partijen komen tijdens dit incident prominent aan bod.

Ervaringen eerdere incidenten
Gaslekken en gasstoringen komen vaak voor. Vaak met kleine, kortdurende gevolgen, soms met een flinke impact. Het meest recente voorbeeld vergelijkbaar met dit incident was een gaslek en storing in Apeldoorn (mei en december 2014). Door de vergelijkbaarheid kan van eerdere incidenten geleerd worden om een betere respons te leveren. De vraag is in hoeverre de ervaringen uit eerdere incidenten vanuit de verschillende rollen en organisaties binnen dit incident zijn meegenomen en gebruikt.

Het onderzoek brengt de aanpak van het incident door Liander, de veiligheidsregio Kennemerland en de gemeente Velsen in kaart aan de hand van de processen van de crisisbeheersing. Het gaat om:
- melding en alarmering;
- op- en afschaling;
- leiding en coördinatie;
- informatiemanagement;
- crisiscommunicatie;
- bevolkingszorg.

Ook kijkt de Inspectie op hoofdlijnen hoe de getroffen bewoners de crisiscommunicatie hebben ervaren. Op basis van deze bevindingen formuleert de Inspectie aandachts- en leerpunten.

1.3 Afbakening

Het onderzoek richt zich op de hoofdstructuur van de rampenbestrijding en crisisbeheersing, zoals deze functioneerde bij de aanpak van het incident in de gemeente Velsen. De onderzoeksperiode beslaat het moment vanaf het ontstaan van het gaslek op 15 januari 2015 tot het moment waarop de crisisorganisatie van de veiligheidsregio op 19 januari afschaalde en de werkzaamheden werden overgedragen aan de projectorganisatie van de gemeente Velsen. Ook het overdrachtsmoment van de crisis- naar de projectorganisatie wordt onderzocht.

1.4 Methode van onderzoek

Voor beantwoording van de onderzoeksvragen bestudeerde de Inspectie relevante plannen, procedures, convenanten en draaiboeken. Dit gaf inzicht in hoe de preparatie en inrichting van de crisisbeheersingsstructuur op incidenten in het algemeen en gaslekken in het bijzonder is.

Om antwoord te geven op de vraag op welke wijze het incident is aangepakt onderzocht de Inspectie in de eerste plaats plotlijsten, systeemuitdraaien (GMS (Geïntegreerd Meldkamer Systeem), LCMS (Landelijk Crisis Management Systeem)) en verslagen van de verschillende overleggremia. Ook de individuele evaluatieverslagen die de bij het incident betrokken medewerkers opstelden, zijn meegenomen in het onderzoek. Het in kaart brengen van de aanpak van het incident gebeurde aan de hand van de crisisbeheersingsprocessen: melding en alarmering, op- en afschaling, leiding en coördinatie, bevolkingszorg, informatiemanagement, crisiscommunicatie/voorlichting.

Om achter overwegingen van besluitvorming, uitgevoerde acties en wijze van samenwerking te komen, interviewde de Inspectie 66 personen. Het ging om functionarissen (deelnemers aan de hoofdstructuur) van de crisisorganisatie van de veiligheidsregio, medewerkers van de gemeente Velsen en medewerkers van Liander. De interviews zijn grotendeels individueel afgenomen. Waar mogelijk zijn interviews geclusterd. De conceptverslagen van de interviews zijn ter verificatie voorgelegd aan de geïnterviewden en op feitelijke onjuistheden aangepast.

Op basis van de documenten en interviews stelde de Inspectie een conceptrapport op. Het conceptrapport met daarin de feitelijke bevindingen is ter verificatie voorgelegd aan de veiligheidsregio Kennemerland, de gemeente Velsen, het regionale bureau bevolkingszorg Kennemerland en Liander. De bevindingen van het onderzoek zijn tevens besproken met de burgemeester van de gemeente Velsen. Naar aanleiding van de opmerkingen is de tekst op onderdelen aangepast.

De ervaringen van de getroffen bewoners van Velsen-Noord over de crisiscommunicatie, handelingsperspectieven en voorzieningen onderzocht de Inspectie door middel van een digitale vragenlijst. Alle bewoners van Velsen-Noord die naar aanleiding van het incident tijdelijk zonder gas zaten ontvingen een brief met een verzoek tot het invullen van deze vragenlijst.

Ter begeleiding van dit onderzoek maakte de Inspectie gebruik van een ondersteuningscommissie. In de commissie zaten de veiligheidsregio Kennemerland, de gemeente Velsen, het regionale bureau bevolkingszorg Kennemerland en Liander.

1.5 Leeswijzer

Dit rapport bestaat naast de inleiding uit vier hoofstukken. Hoofdstuk twee beschrijft in paragraaf één de crisisorganisaties en in paragraaf twee het feitelijk verloop van het incident vanaf donderdag 15 januari tot donderdag 21 januari. Hoofdstuk drie gaat in op de onderzoeksbevindingen en deelconclusies aan de hand van de processen melding, opschaling en alarmering, leiding en coördinatie, informatiemanagement, crisiscommunicatie en bevolkingszorg. Hoofdstuk vier beschrijft de bevindingen van bewoners van Velsen-Noord. Hoofdstuk vijf bevat de conclusies en aanbevelingen.

Het rapport bevat tevens een aantal bijlagen. Bijlage I bevat de lijsten met opgevraagde documenten en cijfers ten behoeve van het onderzoek. In bijlage II staat een overzicht van de geïnterviewde functionarissen. Bijlage III bevat een verklarende afkortingenlijst.

2 Feiten

Dit hoofdstuk geeft in paragraaf 2.1 een toelichting op de onderzochte organisaties en de crisisteams. Paragraaf 2.2 bestaat uit een chronologische weergave van de belangrijkste feiten en gebeurtenissen vanaf het moment dat het gaslek ontstaat tot en met het moment van aansluiting van de laatste woningen op het herstelde gasnet.

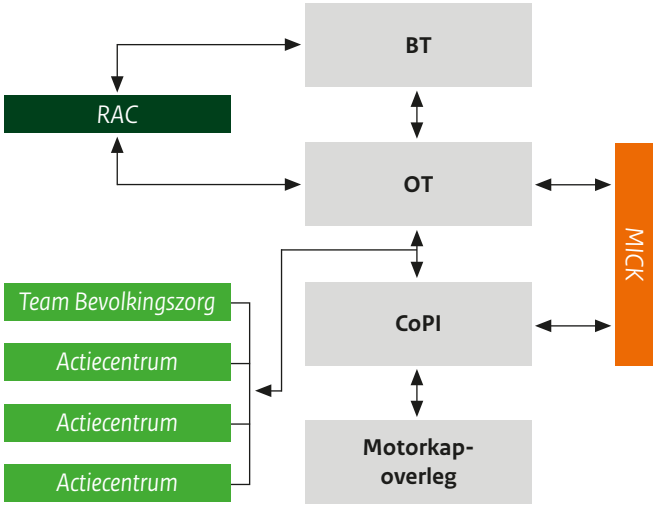
2.1 De crisisorganisatie

2.1.1 Veiligheidsregio Kennemerland

De veiligheidsregio Kennemerland bestaat uit de GGD en de Brandweer Kennemerland. Daarnaast behoren ook het Meld-, Informatie- en Coördinatiecentrum Kennemerland (MICK), het veiligheidsbureau Kennemerland en ondersteunende afdelingen bij deze organisatie.

Tijdens incidenten ziet de hoofdstructuur van de crisisorganisatie in de veiligheidsregio Kennemerland er als volgt uit:

Afbeelding 1. *hoofdstructuur crisisorganisatie veiligheidsregio Kennemerland 2012*



Ten tijde van de gasstoring in Velsen was het crisisplan uit 2012 nog van kracht. Kort na het incident is het nieuwe crisisplan met de bijbehorende nieuwe structuur met de backoffice bevolkingszorg vastgesteld (zie afbeelding 2). Het nieuwe plan bevolkingszorg was ten tijde van de gasstoring reeds vastgesteld.

In Kennemerland werken alle crisisteams van de hoofdstructuur op regionale schaal. Deze teams zijn dan ook regionaal samengesteld.

Meldkamer

Het Meld-, Informatie- en Coördinatiecentrum Kennemerland (MICK) is belast met het ontvangen, registreren en beoordelen van alle acute hulpvragen ten behoeve van de brandweer, de geneeskundige hulpverlening, de daadwerkelijke ambulancezorg en de politie, het bieden van een adequaat hulpaanbod, en het alarmeren, begeleiden en coördineren van de hulpdiensten.

Commando Plaats Incident, Operationeel Team, Beleidsteam

De commandostructuur binnen de crisisorganisatie van de veiligheidsregio bestaat in opgeschaalde vorm uit een Commando Plaats Incident (CoPI), Operationeel Team (OT) en een Beleidsteam (BT). Het CoPI is belast met de operationele leiding ter plaatse van het incident en het adviseren van het operationeel team. Het Operationeel Team (OT) is belast met de operationele leiding en het adviseren van het beleidsteam. Het beleidsteam (BT) is belast met het bestuurlijk en beleidsmatig leiding geven aan de activiteiten voor de bestrijding van een ramp of crisis. Het BT komt standaard op bij GRIP 3. Het BT wordt ondersteund door het OT en een Regionaal Actiecentrum Communicatie (RAC). De teams hebben waar nodig afstemming met andere betrokken partijen.

Het Regionaal Actiecentrum Crisiscommunicatie

Het RAC is belast met het adviseren van de burgemeester, het beleidsteam en het OT over de te volgen communicatiestrategie en is daarmee verantwoordelijk voor de strategische communicatie. Doel van het RAC is het ontwikkelen van de communicatieaanpak en de uitvoering hiervan. Verder zorgt het RAC ervoor dat de bevolking zo snel mogelijk (via de media) wordt geïnformeerd over de ontstane situatie en de handelingsperspectieven. Ook informeert het RAC verwanten, familie, omwonenden en direct betrokkenen over de feitelijke situatie. Het RAC wordt standaard gealarmeerd en geactiveerd vanaf GRIP 2. Het RAC kan een beroep doen op een Lokaal Steunpunt Crisiscommunicatie in de Backoffice (LSC). Het RAC bepaalt wat te doen, het LSC voert uit en voorziet het RAC van informatie. Het RAC kan overigens los van een GRIP-situatie worden geactiveerd.

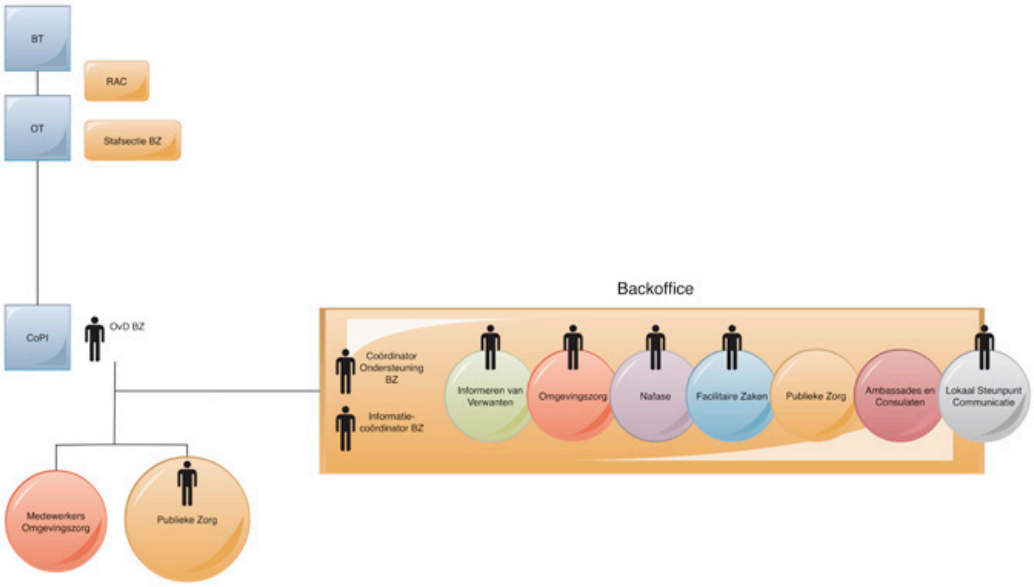
Bevolkingszorg

Bevolkingszorg is de verantwoordelijkheid van de gemeente. In de veiligheidsregio Kennemerland is de bevolkingszorg regionaal georganiseerd. Er is sprake van een gedeelde verantwoordelijkheid van alle gemeenten onder de coördinatie van de coördinerend gemeentesecretaris. Dat betekent dat de bevolkingszorg niet per gemeente is geregeld. De veiligheidsregio Kennemerland verzorgt het beheer van de functionarissen van het bureau bevolkingszorg. Daarbij werkt de regio met een intergemeentelijke pool van functionarissen die de verschillende functies binnen de bevolkingszorg vervullen. De bevolkingszorg heeft naast de officier van dienst bevolkingszorg (OvD-Bz) in het CoPI ook een hoofd publieke zorg (HPZ) en eventueel één of meerdere medewerkers in het veld. Het hoofd publieke zorg en de medewerkers zijn de ogen en oren van de gemeentelijke kolom. Zij halen ter plaatse informatie op over de situatie en de behoefte van de betrokkenen bij een incident. De inrichting van de bevolkingszorg in de regio Kennemerland is visueel weergegeven in afbeelding 2.

De Backoffice bevolkingszorg

De backoffice bevolkingszorg (BO-Bz) ondersteunt de OvD-Bz door uitvoering te geven aan de bevolkingszorgprocessen die niet bij het plaats incident uitgevoerd kunnen/hoeven worden. Verder zorgt de BO-Bz, op aangeven van de OvD-Bz of de hoofden van actie- en expertteams, voor extra capaciteit (mensen en middelen) en toegang tot (lokale) gegevens of andere informatie. De BO-Bz komt standaard op bij GRIP 3 of hoger en op verzoek van de OvD-Bz bij GRIP 1 en 2.

Afbeelding 2. *Inrichting bevolkingszorg regio Kennemerland*



Het deelplan bevolkingszorg beschrijft dat een aantal van de functionarissen, zoals de coördinator backoffice (COBO) en de hoofden van de actieteams die deel uitmaken van de backoffice bevolkingszorg een harde piket regeling hebben. Deze functies worden ingevuld vanuit een regionale poule. De andere benodigde functionarissen, met name de medewerkers van de expertteams, hebben vrije instroom. De gemeente Velsen heeft een medewerker op piket die zorgt voor de facilitaire zaken die nodig zijn voor het inrichten van de backoffice bevolkingszorg.

2.1.2 Gemeente Velsen

Met het in werking treden van de regionale invulling van bevolkingszorg is de crisisorganisatie binnen de gemeente Velsen deels vervallen. Een deel van de ambtenaren en bestuurders die een rol hadden in de gemeentelijke crisisorganisatie hebben nu een rol in de regionale crisisorganisatie[3] van de veiligheidsregio. Daarnaast faciliteert de gemeente Velsen de crisisorganisatie van de veiligheidsregio door als opkomstlocatie voor de backoffice te functioneren. De gemeente Velsen zorgt daarbij voor catering en middelen (software, hardware, papier, bureaus etc.) voor deze backoffice. Binnen de regio Kennemerland zijn in totaal vijf locaties (gemeentehuizen)

[3] De bestuurder, in deze de burgemeester, heeft al sinds 2006 een rol in de regionale crisisorganisatie van de veiligheidsregio. Oftewel sinds het regionaal rampenplan van 2006 ondersteunt de regionale crisisorganisatie bij GRIP 3 de burgemeester.

aangewezen die fungeren als mogelijke opkomstplaats voor de backoffice bevolkingszorg. Het gemeentehuis is Velsen is dus één van deze locaties.

Als het gaat om de invulling van de taken voor backoffice bevolkingszorg dan kan de COBO een beroep doen op de lokale gemeente voor extra ondersteuning en lokale kennis. Zowel de functionarissen voor het expertteam nafase als die voor het lokale steunpunt crisiscommunicatie worden ingevuld door de door de lokale gemeente. Alleen het hoofd van het expertteam nafase komt uit de regionale pool van functionarissen.

De gemeente Velsen heeft daarnaast 24/7 een Ambtenaar Openbare Orde en Veiligheid en een communicatieadviseur[4] op piket. Deze functionarissen behandelen acute openbare orde vraagstukken en/of vraagstukken met veel maatschappelijke/politieke impact met de daarbij behorende media-aandacht voor de gemeente Velsen. De dienstdoende piket AOV'er fungeert als contactpersoon voor de COBO en OvD-BZ ten tijde van een crisis/ramp.

2.1.3 Liander

De interne opschaling bij Liander kent drie fases (fase 1, fase 2 en fase 3), waarbij fase 3 de hoogste is. Bij een fase 3 komt het crisisteam van Alliander[5] bijeen. Het crisisteam staat onder leiding van een directielid en bestaat daarnaast uit onder andere een crisismanager en een procesmanager (zie afbeelding 3). De procesmanager stuurt op de vergaderstructuur, de acties en de besluiten. De voorzitter kernteam Klant&Markt Liander heeft contact met de liaisons van Liander in het operationeel team in de veiligheidsregio. De crisismanager heeft contact met de coördinatorenergie (in het CoPI). De crisisstructuur van Liander voorziet niet standaard in een liaison voor het beleidsteam.

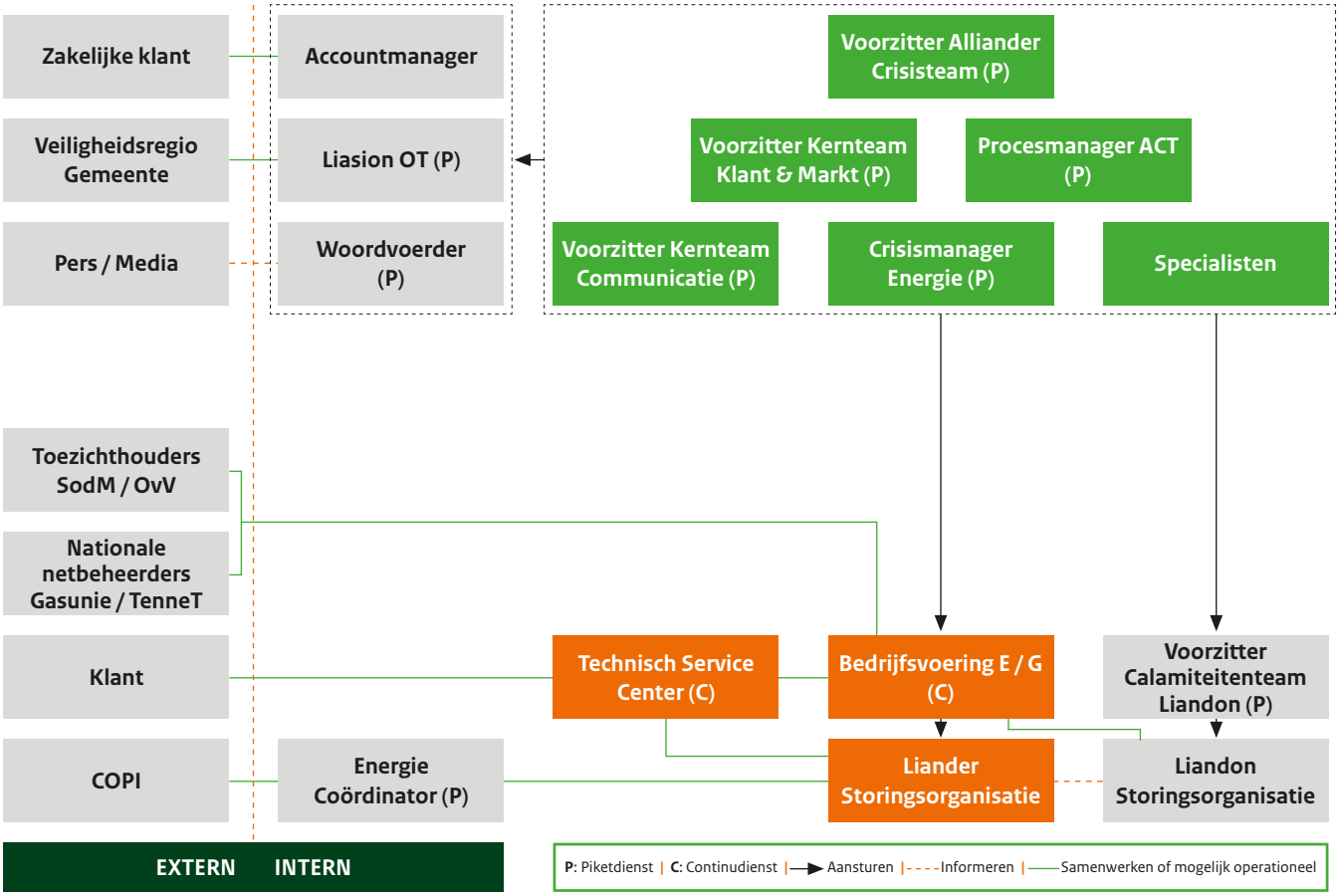
De crisismanager is verantwoordelijk voor de deelname van liaisons van Liander in het OT en het COPI. De informatie-uitwisseling tussen de verschillende liaisons van Liander loopt via de crisismanager. Ter plaatse beschikt Liander over een crisisunit (vergelijkbaar met de CoPI-container), daar komen onder andere de coördinator energie en de uitvoerder bijeen voor overleg.

Onder het crisisteam van Alliander vallen diverse kernteams, waaronder het kernteam communicatie. De contentmanager binnen het kernteam communicatie is verantwoordelijk voor het bewaken van de klanttevredenheid. Liander maakt daarbij onderscheid tussen klantcontact en mediacontact. Voor het mediacontact komt een woordvoerder van Liander ter plaatse.

[4] De helft van de pool van communicatieadviseurs draait ook met in het regionale piket voor communicatieadviseur in het RAC.

[5] Alliander is het netwerkbedrijf. Daarbinnen is Liander de netbeheerder voor aanleg, onderhoud, uitbreiding en ontwikkelingen van gas- en elektriciteitsnetten.

Afbeelding 3. *Interne crisisstuctuur Liander bij fase 3*



2.1.4 Verantwoordelijkheden bij gasstoringen

De burgemeester of voorzitter veiligheidsregio is bij gas- en stroomstoringen alleen verantwoordelijk voor de aanpak van de effecten voor openbare orde en openbare veiligheid: zorg voor de bevolking en eventuele vordering van noodstroomaggregaten. Instellingen (in dit geval Liander) zijn zelf verantwoordelijk voor het regelen van noodstroom[6]. De burgemeester of de voorzitter veiligheidsregio hebben geen invloed op het functioneren van de sectoren zelf (de continuïteit van de levering): overheidsinterventie in de sectoren elektriciteit en gas is gecentraliseerd (minister EZ/Europese Commissie). Liander is verantwoordelijk voor de continuïteit en oplossen van de technische storing.

[6] zo nodig kan het openbaar bestuur een interventie plegen ter ondersteuning daarvan), eventuele instelling van een avondklok bij een blackout en dergelijke.

2.2 Feitelijk verloop van de gebeurtenissen

In deze paragraaf beschrijft de Inspectie het chronologisch en feitelijk verloop van het incident vanaf donderdag 15 januari tot en met donderdag 22 januari. Daarmee geeft de Inspectie antwoord op de vraag hoe de aanpak van het incident verliep.

Donderdag 15 januari

09:30 uur ontstaan van het gaslek
Omstreeks 9:30 uur raken bij werkzaamheden in Velsen-Noord een gas- en waterleiding beschadigd[7]. Hierdoor stroomt modder in de gasleiding. De aannemer die de werkzaamheden uitvoert constateert in eerste instantie waterlekkage en neemt contact op met PWN Waterleidingbedrijf Noord-Holland (PWN). Op dat moment is het voor de aannemer niet bekend dat ook een gasleiding is geraakt. Een aannemer van PWN graaft de waterleiding op. Dan blijkt dat de naastgelegen gasleiding ook is geraakt.

Om 10:58 uur krijgt Liander de eerste meldingen binnen van klanten die geen gas meer hebben. Liander stuurt daarop monteurs ter plaatse. De eerste monteur van Liander is om 11:45 uur ter plaatse en gaat aan de slag. Nadat bij het opgraven van de leidingen de beschadigde gasleiding is gevonden, neemt Liander onmiddellijk actie om de gastoevoer te stoppen. Om 13:30 uur stelt de monteur van Liander de situatie veilig. Liander schaalt intern de crisisorganisatie op naar fase 3 omdat sprake is van een grootschalige leveringsstoring van gas.

Al snel na de beschadiging van de gasleiding komen naast bij Liander, ook bij de gemeente Velsen meldingen binnen van bewoners van Velsen-Noord die een storing hebben in de gastoevoer. Rond 13:15 uur verschijnen de eerste berichten vanuit Liander en de gemeente Velsen op hun websites en via Twitter over het feit dat sprake is van een gasstoring. Het gaat om informatie van Liander die de gemeente Velsen deelt via hun kanalen. De berichten bevatten geen specifieke informatie maar geven tips wat te doen bij uitval van gas.

14:10 uur eerste melding bij de veiligheidsregio Kennemerland
Omstreeks 14:00 uur belt de dienstdoende liaison OT van Liander naar het algemene nummer van de veiligheidsregio Kennemerland om de regio te informeren. De liaison wordt om 14:10 uur doorverbonden met de meldkamer van de veiligheidsregio Kennemerland (MICK) via de niet-spoedlijn van de brandweer. De liaison van Liander meldt aan de brandweercentralist dat in Velsen-Noord een gaslek zorgt voor de uitval van gas in minstens honderd woningen. Dit aantal kan volgens de liaison nog oplopen tot 2400. De liaison van Liander typeert de melding als een puur informatieve melding. De centralist noteert in GMS 'Liander heeft bij werkzaamheden een gasleiding en een waterleiding geraakt, water loopt gasleiding in. Liander is ter plaatse en het is veilig voor de omgeving, er is geen gaslekkage meer'. De centralist overlegt met de multidisciplinairprocescoördinator[8] (MPC) over de vervolgacties en neemt vervolgens contact op met de dienstdoende leider van het operationeel team (OT). De uitkomst van dit overleg is dat de operationeel leider (OL) om 14:26 uur aangeeft dat opgeschaald moet worden naar GRIP 2.

[7] Ter plaatse wordt onder een fietspad een stroomleiding aangelegd. De aannemer perst een holle buis onder het fietspad door, waar de stroomleiding in gelegd wordt. Tijdens het persen van de leiding worden een water- en een gasleiding geraakt. Bron: Agentschap Telecom.

[8] De meldkamer Kennemerland (MICK) beschikt 24/7 over een MPC die tevens de rol van CaCo vervult.

De belangrijkste overwegingen hiervoor zijn de mogelijke langdurige impact voor een potentieel van 2400 woningen, de locatie van de storing en de weersomstandigheden (het zou kunnen gaan vriezen[9]). Ook besluit de OL het CoPI in te zetten. Hier is eerst enige twijfel over, omdat er ogenschijnlijk geen brongebied is, maar enkel een effectgebied.

14:31 uur GRIP 2
Na het besluit op de schalen naar GRIP 2 alarmeert de meldkamer om 14:31 uur de dienstdoende functionarissen. De alarmering luidt 'Prio 2 Ongeval buiten materieel (gas) (GRIP 2 regio)'.
De functionarissen van het CoPI, OT en RAC ontvangen via de pager de melding. Zij gaan vervolgens ter plaatse of naar de OT respectievelijk RAC-ruimte. Ook stuurt de meldkamer een OvD Brandweer, een tankautospuit en politie-noodhulpeenheden ter plaatse. Daarnaast ontvangt de informatiemanager backoffice (HIN Bz) de melding en komt op bij het RAC. Ook het Hoofd Publieke Zorg is gealarmeerd en ter plaatse gegaan.

14:39 uur eerste eenheden ter plaatse
De gealarmeerde tankautospuit is om 14:39 uur op de incidentlocatie. Op dat moment is ter plaatse veel personeel van Liander aanwezig. De bevelvoerder van de tankautospuit overlegt met de leidinggevende van Liander over eventuele werkzaamheden voor de brandweer. Liander geeft aan dat er geen werkzaamheden voor de brandweer zijn. De brandweerlieden van de tankautospuit verrichten metingen, maar constateren geen explosiewaarden[10]. Liander zet de omgeving af met lint en plaatst waarschuwingsborden op ongeveer 25 meter rond het lek. Ook de monteurs van Liander beschikken over meetapparatuur waarmee de concentratie gas continu gemeten wordt.

14:40 uur eerste beeldvorming
De MPC in de rol van calamiteitencoördinator (CaCo) start als eerste met de beeldvorming in LCMS[11]. Om 14:40 uur is het eerste METHANE-beeld[12] beschikbaar. Het wordt gebruikt om een eerste inschatting te geven van de benodigde hulpdiensten.

M	Grip 2
E	Schulperspad/Melklaan
T	Gaslekkage
H	Geen meer gaslek gedicht meerdere woningen zonder gas dus onderkoeling
A	Via Rijk de Waalweg
N	Betreft momenteel 100 woningen kan oplopen tot 2400 woningen
E	Brandweer leider copi, OvD-b, OvD-p OvD-g

[9] Op woensdag 15 januari is het rond de 6 graden in de nacht is het rond de 3 graden met een gevoelstemperatuur van rond het vriespunt.

[10] Dit houdt in dat de gemeten waarden van potentieel explosieve stoffen (zoals gas) niet in een concentratie aanwezig waren dat het kan leiden tot een explosie.

[11] LCMS: Landelijk Crisis Management Systeem.

[12] 'METHANE' is het meldingsprotocol dat de GHOR Kennemerland en het MICK gebruikt voor de eerste melding bij een grootschalig incident. De afkorting staat voor: M (Major incident), E (Exact location), T (Type incident), H (Hazards), A(Acces), N (Number of casualties), E (Emergency Services).

Om 14:48 uur verzoekt de OL aan de meldkamer om de liaison OT van Liander op te roepen. De informatiemanager OT zet om 14:58 uur het eerste beeld, gebaseerd op het METHANE-beeld, in LCMS.

Om 14:56 uur komt via de meldkamer het verzoek van de ambtenaar Openbare Orde en Veiligheid (AOV) gemeente Velsen of de OvD-Bz ter plaatse contact wil zoeken met burgemeester of AOV van gemeente Velsen. De OvD-Bz legde (conform werkafspraken) op eigen initiatief binnen 10-15 minuten na alarmering contact met de burgemeester en de AOV-er van Velsen.

14:59 uur start Regionaal Actiecentrum Communicatie
Het RAC is om 14:59 uur actief in Haarlem en ziet (in eerste instantie) geen aanleiding voor communicatie vanuit de veiligheidsregio. Belangrijkste overwegingen voor deze keuze zijn dat het een lokaal incident is en dat de getroffenen vooral binnen de eigen gemeente op zoek gaan naar informatie. Het RAC voorziet de afdeling communicatie van de gemeente Velsen (Lokaal Steunpunt Communicatie) van nieuwe informatie vanuit het CoPI en OT. Aan het OT geeft het RAC het advies om door de gemeente Velsen een publieksnummer te openen en de communicatie via de gemeente Velsen en Liander te laten lopen. Het RAC heeft daarbij contact met Liander over wie waar over communiceert. De inzet van middelen of het samen bepalen van de strategie was niet aan de orde. De geformuleerde kernboodschap van het RAC is dat het incident meerdere dagen kan duren en dat bewoners zich daar zelf op voor moeten bereiden. Voor de minder-zelfredzamen bekijkt men of en zo ja en welke ondersteuning zij krijgen. De vraag daarbij is wat de hulpdiensten hieraan kunnen bijdragen, en of behoefte is aan informatie over eventuele opvang(locatie).

Om een beeld te krijgen van wat er speelt, starten de medewerkers van het RAC met het maken van omgevingsanalyses. Voor deze analyses bekijkt men lokale, regionale en nationale media. Ook de sociale media zijn hiervoor input. De eerste analyse is binnen een uur na alarmering beschikbaar in LCMS. In de loop van de middag start de website van de gemeente Velsen een liveblog. Ook worden Facebook en Twitter ingezet. Liander zet deze kanalen ook in. Deze kanalen gebruikt men om de eigen informatie te verspreiden.

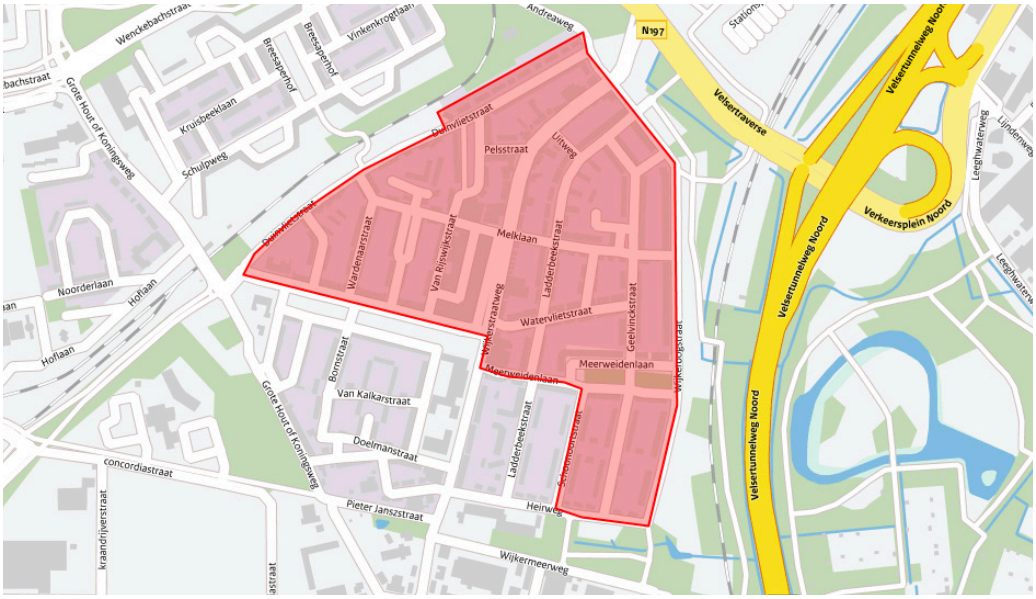
Om 15:09 uur geeft de leider CoPI aan de meldkamer door dat nog wel sprake is van lekkage van gas, maar dat er geen gevaar is.

15:10 uur eerste CoPI overleg
Rond 15.00 uur zijn de OvD-B en OvD-P ter plaatse. Kort daarna is ook de OvD-Bz ter plaatse. Rond 15:10 uur start het eerste CoPI-overleg. Deelnemers zijn de reguliere functionarissen en de coördinator energie van Liander als extra aanwezige. De vergadering van het CoPI verloopt volgens de BOB[13]-structuur. De informatiemanager (IM) krijgt als eerste het woord voor het schetsen van het startbeeld. Andere deelnemers van het CoPI vullen dit aan vanuit hun eigen discipline. Het startbeeld wordt opgesteld op basis van de eerste observaties en het meldkamerbeeld. Het eerste beeld bij het CoPI is dat bij werkzaamheden een gas- en waterleiding is geraakt. Liander heeft in eerste instantie tijdelijk zand op het lek gestort en heeft daarna een afsluiter kunnen plaatsen. Qua veiligheid is het dan stabiel. Het zou gaan om veel straten zonder gas (zie afbeelding 4). Liander verkent de exacte omvang. Liander geeft daarnaast aan een mobiel informatiepunt te regelen om de getroffen bewoners van informatie te voorzien. Deze wordt

[13] Beeldvorming, oordeelsvorming, besluitvorming.

later op de avond geïnstalleerd in de wijk. Vanuit bevolkingszorg speelt de vraag of kachels nodig zijn. Het CoPI neemt uiteindelijk drie besluiten. Het gaat om een inventarisatie van de kwetsbare objecten, inzicht in het meteobeeld en de behoefte aan een liaison PWN (in verband met het lek in de waterleiding).

Afbeelding 4. *Visueel overzicht van het getroffen gebied. De straten die bij de gasstoring betrokken waren zijn rood gearceerd. Het betreft de driehoek Stratingplantsoen, Wijkeroogstraat, Duinvlietstraat.*



Na het eerste CoPI-overleg maakt de voorlichter CoPI afspraken met de inmiddels aanwezige voorlichter van Liander. De basisafspraak is dat Liander over de gevolgen van de gasuitval (duur, ontwikkeling, acties Liander) de woordvoering doet en de voorlichter CoPI over het eventuele gevaar van het incident en de acties van de hulpverleningsdiensten. Vervolgens staan beide persvoorlichters de aanwezige pers te woord.

Na het eerste CoPI-overleg heeft de leider CoPI contact met de OL. Het contact gaat over de informatie-uitwisseling en de beeldvorming. De afspraak is dat het CoPI zich richt op de acties met betrekking tot de woningen en de acties van Liander. Daarnaast richt Liander zich op het veilig maken van het gasnet en het weer op druk zetten daarvan. Het CoPI ontvangt geen specifieke opdrachten of vragen van het OT. Verder spreken de leiders CoPI en OT af om gelijktijdig te vergaderen.

Ondertussen komen in de middag bij het Klant Contactcentrum (KCC) van de gemeente Velsen telefoontjes van burgers binnen, die zonder gas zitten. Ook Liander ontvangt nog steeds meldingen van burgers met klachten over de uitval van gas.

Om 15:15 uur stelt het OT het beeld van het getroffen aantal woningen bij van honderd naar 1300.

15:24 uur eerste OT overleg
Om 15:24 uur start het eerste OT-overleg. Dit gebeurt aan de hand van de BOB-structuur. Naast de algemeen commandanten van politie, brandweer, GHOR (Geneeskundige

Hulpverleningsorganisatie in de regio) en bevolkingszorg, zijn de OL, de IM, de communicatieadviseur en een plotter vertegenwoordigd. De liaison Liander is onderweg. Het OT verzoekt daarnaast evenals het CoPI om een liaison PWN in verband met de geraakte waterleiding. Het overleg start met het schetsen van het beeld vanuit LCMS door de IM. Het beeld is dat het gaat om 1300 tot 2400 getroffen woningen en dat het een langdurige storing wordt. Ook besluit het OT dat bevolkingszorg kachels moet regelen voor de niet-zelfredzamen en ten behoeve van bijzondere situaties.

16:00 uur tweede CoPI overleg
Om 15:55 uur stelt de informatiemanager het eerste beeld van het CoPI beschikbaar. Het wordt voor het CoPI duidelijk dat de geraakte waterleiding geen consequenties heeft voor de watertoevoer naar huishoudens. Ook wordt duidelijk dat in het getroffen gebied een verzorgingstehuis staat. Liander krijgt de actie om uit te zoeken welke impact de gasstoring daar heeft. Daarnaast komt wederom de omvang van het getroffen gebied aan de orde. Het gebied wordt groter omdat blijkt dat verder dan verwacht zand en water in de gasleiding is gelopen. De deelnemers van het CoPI bespreken de taakverdeling. Daarbij speekt men niet expliciet over de verantwoordelijkheden van Liander en die van de veiligheidsregio.

In LCMS stelt de veiligheidsregio Noord- en Oost-Gelderland de activiteit van de gasuitval in Apeldoorn van december 2014 open. Zo is voor Kennemerland inzichtelijk welke acties er plaatsvonden bij het vergelijkbare incident in Apeldoorn.

16.00 uur tweede OT overleg
In het tweede overleg besluit het OT voorlopig in GRIP 2 te blijven en alleen in overleg met de burgemeester eventueel naar GRIP 3 op te schalen. Ook besluit het OT Burgernet in te zetten om de getroffen inwoners (verder) te informeren. Het RAC stelt het bericht op en laat deze versturen via de meldkamer. Het Burgernetbericht verwijst naar de websites van de gemeente Velsen en Liander voor meer informatie over de verwachte duur, de omvang van het incident en wat bewoners zelf kunnen doen om met de gevolgen om te kunnen gaan. De brandweer krijgt de acties om te controleren of nog sprake is van uitstroom van gas en of sprake is van een risico voor de eigen hulpverleners. Bevolkingszorg krijgt de opdracht om de kwetsbare objecten in kaart te brengen, te inventariseren wat beschikbaar is aan kachels en mogelijke opvanglocaties. Ook legt men een lijn naar woningcorporaties en wordt geïnventariseerd om welke bevolkingsgroep het gaat (eventueel anderstaligen). Het inventariseren van de bevolkingssamenstelling van Velsen-Noord wordt weggezet bij de ambtenaar openbare orde en veiligheid van de gemeente Velsen. Verder denkt het OT aan de mogelijke scenario's mede op basis van de inmiddels beschikbare informatie van het vergelijkbare incident in Apeldoorn en het calamiteitenplan gasuitval van de regio Amsterdam-Amstelland dat collegiaal is opgevraagd. De liaison Liander sluit om 16:48 uur aan.

Tekst Burgernet 1 (donderdag 15 januari, 17:15 uur): Gaslek Velsen Noord door werkzaamheden. Ca. 1300 huishoudens zonder gas. Gaslevering kan voorlopig niet hervat worden. Info op site gemeente Velsen en Liander.

16:44 uur GRIP 3
Om 16:44 uur besluit de burgemeester van Velsen na overleg met de OL, de leider CoPI en de OvD-Bz op te schalen naar GRIP 3. De OL adviseert de burgemeester op te schalen, terwijl de leider CoPI en de OvD-Bz het advies geven niet op te schalen. De belangrijkste afwegingen van de burgemeester op te schalen naar GRIP 3 zijn de te verwachte lengte van de uitval, het kouder wordende weer en de daaruit volgende impact voor de bewoners.

Na het besluit op de schalen naar GRIP 3 alarmeert de meldkamer om 16:47 uur de dienstdoende functionarissen. De functionarissen van het BT en de backoffice ontvangen via de pager de melding. Zij gaan vervolgens naar de BT-ruimte of naar de locatie van de backoffice in de gemeente Velsen. De reeds eerder opgeroepen HIN BO vraagt een extra collega op te komen naar de backoffice zodat de al gealarmeerde HIN BO bij het RAC kan blijven.

Om 17:32 uur wordt ter plaatse duidelijk dat het in het getroffen gebied aanwezige verzorgingstehuis nog wel over gas beschikt. De enige andere kwetsbare locatie is een school. De coördinator energie van Liander informeert de deelnemers van het CoPI aan de hand van een plan wat Liander gaat doen om de gasstoring op te lossen. Daarbij maakt Liander gebruik van de kennis opgedaan bij het eerdere gasincident in Apeldoorn. Zo geeft de coördinator energie aan dat de gasstoring op basis van die ervaringen lang, dus meerdere dagen, gaat duren. Liander moet alle huizen af om te controleren of de gaskraan is afgesloten. Daarop ontstaat het idee om de ME in te zetten als 'handjes' (niet als ordehandhavers in volledig ME-tenue). Zij kunnen dan samen met medewerkers van Liander langs de deuren om te controleren of de gaskraan is afgesloten. De Officier van Dienst Politie (OvD-P) laat vervolgens een peloton ME naar Velsen-Noord komen.

17:46 uur eerste BT-overleg

De burgemeester van Velsen is voorzitter van het BT. In de vergadering krijgt eerst de informatiemanager (IM) het woord. Deze schetst het beeld[14]. Vervolgens vult de OL aan, waarna de andere aanwezigen het woord krijgen. Men kijkt of de juiste personen aan tafel zitten. De Officier van Justitie (OvJ) is volgens protocol opgeroepen, maar heeft geen rol bij dit incident. Daarop besluit het BT om de OvJ op afroep beschikbaar te houden. Na het vaststellen van de samenstelling van het BT is als eerste gesproken of GRIP 3 gerechtvaardigd is. Hier is geen twijfel over. Het BT besluit daarnaast in dit eerste overleg om extra brandweer capaciteit in Velsen-Noord in te zetten. Acties die uit het overleg volgen zijn het huis-aan-huis bezorgen van informatiebrieven (vanuit de gemeente), naast het gebruik van overige (media)kanalen. De afspraak daarbij is dat de conceptbrief in het eerstvolgende BT wordt besproken. De gemeente Velsen is daarbij afzender van de communicatie vanuit de crisisorganisatie van de veiligheidsregio. Een aandachtspunt dat ook aan de orde komt is de bevoorrading van de winkels met kant-en-klaarmaaltijden. Daarnaast besluit het BT dat vanaf de volgende dag een gaarkeuken operationeel moet zijn. De politie wordt gevraagd extra te surveilleren in verband met de veiligheid. Het OT krijgt de opdracht te komen met een verdelingsplan voor de eventueel te verstrekken kachels. Ook denkt het BT na over wat nodig is voor het weer aansluiten van het gas in de getroffen woningen (zoals een noodverordening). Het BT heeft daarnaast behoefte aan een liaison van Liander en nodigt Liander uit om het eerstvolgende overleg aan te sluiten.

Om 18:00 uur stelt de gemeente Velsen een speciaal telefoonnummer open voor de bewoners van de wijk. Daarnaast heeft ook Liander een nationaal storingsnummer waar bewoners met vragen terecht kunnen.

18:30 uur eerste overleg backoffice

Na de GRIP 3-opschaling, komen de Coördinator Backoffice (COBO), het hoofd informeren verwanten, het hoofd omgevingszorg, het hoofd informatievoorziening, het hoofd nafase en vier medewerkers van het team informeren verwanten en een medewerker van het team nafase op in de backoffice op het gemeentehuis in Velsen. Bij binnenkomst werken de computers niet.

[14] Het beeld van het BT is niet opgenomen in LCMS.

Na drie kwartier komt LCMS ter beschikking voor de backoffice. Op basis van het eerste gesprek van de COBO met de OvD-Bz schetst de COBO het eerste beeld. Het eerste overleg is om 18:30 uur. De backoffice gaat vervolgens aan de slag met het in kaart brengen van het aantal bewoners in het getroffen gebied, de bevolkingsopbouw en het aantal niet-zelfredzamen. Zo probeert men binnen de gemeente Velsen een lijst met personen met WMO-indicatie op te stellen. Daarbij is toegang tot de systemen van de gemeente Velsen noodzakelijk. Daarnaast neemt de backoffice contact op met de school die aanwezig is in het getroffen gebied. Andere acties zijn het inzichtelijk krijgen waar kachels te huur zijn en het regelen van een gaarkeuken voor vrijdagmiddag.

18:30 uur derde CoPI-overleg
Rond 18:30 uur start het derde CoPI-overleg. Het beeld is dat Liander begonnen is om de gasaansluitingen in de woningen één voor één af te sluiten. Daarbij wordt de afspraak gemaakt dat de medewerkers publieke zorg met de monteurs langs de deuren gaan om te inventariseren waar de bewoners behoefte aan hebben. In het kader van het inventariseren van kwetsbare groepen is contact geweest met een klein dialysecentrum in de wijk. Tevens spreekt men in het CoPI af dat Liander primair de communicatie naar de media verzorgt. Het enige besluit dat het CoPI neemt is dat het fysiek controleren of de gaskraan dicht is door Liander en de ME gebeurd. Het CoPI benoemt drie aandachtspunten: het afsluiten van de aansluitingen in de wijk, het controleren van de betrokken woningen en het borgen van de informatievoorziening voor de getroffen bewoners. Liander informeert het CoPI over het plan van aanpak. De brandweer, politie en GHOR hebben geen lopende acties. Het beeld in het CoPI is dat het gaat om het gebied binnen de driehoek Stratingplantsoen, Wijkeroogstraat, Duinvlietstraat met daarbinnen ongeveer duizend woningen. De wijk bestaat uit bewoners van verschillende culturen.

18:30 uur derde OT-overleg
Gelijktijdig met het CoPI-overleg vindt het OT-overleg plaats. Het OT bereidt enkele acties voor het BT voor. Het OT vraagt aan het BT om toestemming voor extra brandweer- en politiecapaciteit. Op het gebied van communicatie is het advies om de gemeente afzender te laten zijn/blijven. Daarnaast wordt een huis-aan-huis-brief voorbereid.

19.15 uur tweede BT-overleg
In het tweede BT-overleg komen de lopende acties vanuit het eerste overleg aan de orde.
De meeste acties zijn inmiddels uitgezet. De liaison OT van Liander sluit aan in het overleg.
Acties die volgen uit het overleg zijn het opstellen van de noodverordening door de gemeente Velsen en het afstemmen van de communicatie tussen het RAC en Liander. Het BT vraagt het OT om een tijdlijn met een prognose van de duur van herstel. Daarnaast verzoekt het BT aan het OT gebruik te maken van de sociale infrastructuur, zoals wijkteams, moskeebestuur en andere geloofsgemeenschappen. De voorzitter van het beleidsteam, de burgemeester van Velsen, vraagt in het overleg ook of er ME in de wijk aanwezig is. Zowel politie als OL zijn hier niet van op de hoogte. Ook bij de algemeen commandant van de politie in het OT is dit niet bekend.
Uiteindelijk besluit de voorzitter van het BT, de burgemeester van Velsen, om geen ME ter ondersteuning in te zetten. Op dat moment heeft de piket korpsleiding al toestemming gegeven voor het verzoek van het CoPI.

De voorzitter van het beleidsteam heeft inmiddels zijn eigen college, de voorzitter van de veiligheidsregio, de commissaris van de Koning en de burgemeester van de gemeente Beverwijk geïnformeerd over de gasstoring. Op de actie- en besluitenlijst komt ook het aspect aflossing van het BT te staan.

20.00 uur Informatiepunt Liander
De bewoners in de getroffen wijk gaan inmiddels ook in de wijk op zoek naar informatie. Om aan deze behoefte invulling te geven en ook om de monteurs van Liander te ontlasten plaatst Liander het eerder aangekondigde mobiele informatiepunt in de wijk. Deze is omstreeks 20:00 uur operationeel en de gehele avond geopend. In eerste instantie zijn de locatie en openingstijden onduidelijk. Vanaf de tweede dag is het informatiepunt dagelijks geopend van 09:00 uur tot 21:00 uur. Naast het informatiepunt komt er ook een coördinatiepunt van Liander in de wijk. Hier komen de monteurs en leidinggevende van Liander bijeen en worden de werkzaamheden gecoördineerd.

De eerste avond verschijnt ook de eerste bewonersbrief. Deze is afkomstig van Liander en wordt (in meerdere talen) huis aan huis bezorgd. De brief bevat vooral feitelijke informatie. De bewoners krijgen het verzoek de hoofdkraan van het gas af te sluiten. De gemeente Velsen doet middels een schriftelijke verklaring van de burgemeester een oproep om elkaar te helpen en vooral niet zelf op provisorische wijze noodverwarming te organiseren.

20:00 uur vierde CoPI
In het vierde CoPI-overleg om 20:00 uur worden geen aanvullende besluiten of acties toegevoegd aan de reeds genomen besluiten en uitgezette acties.

20:30 uur Werkzaamheden BO-Bz
Rond 20:30 uur vraagt de backoffice aan het OT of Liander contact kan opnemen met communicatie van de gemeente Velsen aangezien tussen deze partijen helemaal geen communicatie is. Het RAC had op dat moment al wel contact met Liander gehad over communicatie. Later die avond rond 21:00 uur komt de mededeling dat het Tata Steel opleidingscentrum beschikbaar is voor badruimte en keuken. De backoffice heeft nog geen zicht op het precieze aantal bewoners, de bevolkingsopbouw en de benodigde zorg. Wel is contact met de school in het gebied. De school geeft aan zelf te besluiten wat zij doen op de vrijdag (open of niet). De COBO constateert op dat moment dat er voor de backoffice weinig werkzaamheden meer zijn. De coördinator besluit in overleg met de OvD-Bz de backoffice op te heffen en gaat naar huis. Aanname hierbij was dat het nafase plan voor verdere uitwerking snel aan de gemeente Velsen kon worden overgedragen. Enkele medewerkers, waaronder het hoofd nafase, blijven achter in de backoffice.

20:30 uur vierde OT
Vanuit het OT is contact met het Nationaal Crisis Centrum (NCC). Het NCC informeert vervolgens de minister van Veiligheid en Justitie en heeft contact met het ministerie van Economische Zaken. Het OT buigt zich over het dilemma tussen de lange reparatietijd versus inbreuk op het huisrecht voor het geval binnengetreden moet worden om de gasaansluiting af te sluiten.
De liaisons van Defensie en PWN hebben geen taak meer en gaan naar huis.

21:16 uur derde BT-overleg
In het derde BT-overleg krijgt het OT de opdracht om een lijst met kwetsbare groepen op te stellen. De OL geeft aan dit rond 2.00 uur te hebben. Tevens besluit de voorzitter van het BT, de burgemeester van Velsen, de scenario's en een langetermijnplanning in de overdracht bij het volgende OT-overleg mee te geven. Het BT vraagt het OT de noodvoorzieningen te inventariseren en te bepalen wat onder 'verminderd zelfredzaamheid' wordt verstaan en wat voor deze groep geregeld wordt Ook vraagt het BT duidelijkheid aan Liander over het verstrekken van kachels. Liander geeft daarop aan geen kachels ter beschikking te stellen.

In de loop van de avond heeft de voorzitter BT, de burgemeester van Velsen, regelmatig contact met Liander over het ontbreken van een aparte BT-liaison. Uiteindelijk spreekt de burgemeester met Liander af dat vanaf de volgende ochtend een aparte BT-liaison komt. Tot die tijd neemt de OT-liaison waar in het BT.

21:30 uur vijfde CoPI
Rond 21:30 uur komt vanaf het informatiepunt van Liander bij het CoPI het verzoek om 1000 kachels. Deze actie wordt bij het OT weggezet.

22:00 uur vijfde OT-overleg en vierde BT-overleg
Het OT bespreekt het verzoek van Liander voor duizend kachels. Daarnaast bespreekt het OT wie sleutelmakers regelt voor het eventueel binnentreden van woningen waar niemand thuis is. Bij deze vergadering zijn ook enkele leden van het BT aanwezig. De vertegenwoordigers van het BT presenteren een tijdlijn met deadlines en acties voor het OT. Dit is vanwege een communicatie-moment richting bewoners dat gepland staat voor de volgende dag.

Aan het einde van het vijfde OT-overleg draagt de OL de leiding over aan een nieuwe OL.
Het gehele operationeel team met uitzondering van de liaison van Liander wordt afgelost.
De overdracht verloopt door middel van een overdrachtsvergadering.

22:30 uur vierde BT-overleg
De nieuwe OL sluit bij dit overleg aan. Bij de start van het BT is een aantal leden, waaronder de voorzitter (burgemeester Velsen) en de medewerker communicatie nog onderweg vanuit Velsen-Noord. De burgemeester heeft in de wijk gecommuniceerd dat de gemeente geen kachels gaat verstrekken. Het uitgangspunt is ‘zelfredzaamheid en maatwerk daar waar nodig’. De opdracht van het BT aan het OT wordt nogmaals besproken. De OL wijst erop dat er rekening moet worden gehouden dat Liander niet op tijd overzichten kan leveren over het aantal bezochte en gecontroleerde woningen. Het BT heeft het volgende overleg op 16 januari om 08.00 uur.

22:30 uur laatste CoPI-overleg
Om 22:30 uur vindt het laatste CoPI-overleg plaats. De monteurs van Liander zijn aan de slag gegaan zonder de medewerkers publieke zorg. De medewerkers publieke zorg sluiten bij de tweede ronde alsnog aan bij de monteurs van Liander. Om ongeveer 23:00 uur besluit de leider CoPI het CoPI te ontbinden. De afwegingen om het CoPI te beëindigen zijn het gebrek aan acties voor brandweer, GHOR en politie en de bijbehorende behoefte voor multidisciplinaire afstemming ter plaatse. Ook is sprake van een stabiele situatie. De afschaling van het CoPI komt voor het OT als een verassing. Het besluit is volgens de leider CoPI afgestemd met de eerste OL, maar is niet bekend bij de tweede OL die inmiddels is opgekomen. Eventuele openstaande taken zoals de inventarisatie van de niet-zelfredzamen en de behoefte aan medicatie gaan over naar het OT.

23:00 uur zesde OT-overleg
Het nieuwe OT bespreekt de doelstellingen op basis van het beschikbare totaalbeeld. Het wordt duidelijk dat Liander rond middernacht niet alle woningen heeft bezocht en gecontroleerd. Ook worden de bestuurlijke netwerkkaarten, de ervaringen uit Apeldoorn en de opgevraagde scenariokaarten besproken. Er wordt kennisgenomen van het bericht dat het COPI wordt beëindigd.
De opdracht is om in de eerste vergadering van het BT de volgende ochtend om 08:00 uur helderheid te geven op de volgende punten:

1. overzicht van gecontroleerde en bezochte woningen met vervuilde aansluitingen;
2. verwachte tijdspad en aanvangstijd reparatie door Liander;
3. start en aanpak her-aansluiten (mensen moeten thuis zijn);
4. scenario temperatuursverwachting in relatie tot duur van de verstoring;
5. de wijze van informatievoorziening;
6. advies over de 'juiste' inzet van (nood)maatregelen;
7. advies met betrekking tot crisiscommunicatie ten behoeve van het tijdspad van het uit te werken scenario. Het scenario dat men hanteert is dat maandagmiddag 13:00 uur alle aansluitingen weer gas hebben. Als het OT wil afwijken van dit scenario, wordt dit aan het BT voorgelegd.

Werkzaamheden in de nacht van 15 op 16 januari
Rond 23:45 uur zijn de noodverordening en machtigingen voor binnentreden in concept gereed. Die avond stelt de het team nafase een eerste versie van een plan nafase op.

De focus van het nieuwe OT ligt op de opdracht van het BT. Gedurende de nacht werkt het OT aan de opdracht van het BT. Daarbij staat het uitwerken van scenario's centraal. Een dilemma is het binnentreden van woningen van mensen die niet thuis zijn. De burgemeester wil advies over het gebruik van de juiste noodmaatregelen. Het OT adviseert mede op de ervaringen van Liander om meerdere pogingen tot binnentreden te doen, en pas als uiterste redmiddel het bevoegd gezag tot binnentreden van een woning te gebruiken. De afspraak is dit alleen inzetten als sprake is van een gevaarsaspect, mogelijk te verwachten bij het her-aansluiten van het gas. Het verstrekken van de kachels is niet aan de orde in het nachtelijke OT. Het eventuele besluit daartoe ook niet. Wel wordt de vraag besproken wie daar verantwoordelijk voor is. Dit gebeurt op basis van de netwerkkaart. De conclusie is dat dit Liander is en dat het BT hierin kan prioriteren.

Rond de groep minder-zelfredzamen kan volgens het OT een bestuurlijk aandachtspunt zitten voor het BT. Dit heeft betrekking tot de urgentie van deze groepen in relatie tot de prioritering van uitdelen van de kachels. Het uitgangspunt is dat mensen zelfredzaam zijn en zelf in staat zijn maatregelen te nemen.

Het OT bereidt een presentatie voor met daarin de scenario's, afbreukrisico's, dilemma's en voorstellen/beslispunten ten behoeve van de opdracht van het BT. Op verzoek van de liaison van Liander in het OT heeft de OL telefonisch contact met een lid van het crisisteam van Liander. In het gesprek dringt de OL nadrukkelijk aan op aflossing van de liaison in het OT en het beschikbaar stellen van een liaison in het BT. Op beide punten komt een negatief antwoord.

Halverwege de nacht verlaat op aanraden van de OL de liaison van Liander het OT om naar een hotel te gaan om te rusten. Op dat moment zijn er geen directe werkzaamheden voor de liaison.

Vrijdag 16 januari

07:00 uur zevende OT-overleg
Om 07:00 uur start de vervanger van de liaison OT van Liander. Ook alle andere leden van het OT worden afgelost. Bij de overdrachtsvergadering oefent de opkomend OL de door het OT opgestelde presentatie. De afgeloste OL geeft het advies aan zijn opvolger om de in de nacht uitgewerkte opdracht met zijn eigen team nogmaals te beoordelen.

08:00 uur vijfde BT-overleg
De OL presenteert in het BT-overleg de voorbereide presentatie. Om 09:44 uur besluit de voorzitter van het BT, de burgemeester van Velsen, om uit te gaan van het scenario langdurige gasuitval (een week). Het uitgangspunt blijft zelfredzaamheid en maatwerk voor mensen die niet-zelfredzaam zijn.

10.00 uur zesde BT-overleg
Het BT besluit op basis van ervaringen in Apeldoorn, de weersomstandigheden en de demografische samenstelling van Velsen-Noord dat kachels verstrekt gaan worden. Rond 11:30 uur op vrijdag 16 januari komt de liaison van Liander voor het BT in Haarlem aan. De liaison OT draagt zijn taak in het BT aan hem over.

11.30 uur achtste OT-overleg
Door het ontbreken van het CoPI ter plaatse mist het OT de informatievoorziening uit het veld. Op verzoek van het OT wordt de informatiemanager van het CoPI gealarmeerd met het verzoek ter plaatse te gaan. Ook de OvD-Bz krijgt het verzoek weer ter plaatse aanwezig te zijn om de informatievoorziening te borgen.

Het OT stelt het volgende schema op met betrekking tot de prioritering voor verstrekking van kachels:

Verminderd zelfredzaam	Personen kunnen huis niet uit om medische redenen, psychisch of lichamelijk en hebben geen vangnet. Huisartsen worden geraadpleegd om te bepalen of iemand een kachel nodig heeft. Huisarts kan dit aangeven.
Gezinnen met pasgeboren baby's	Gezinnen met pasgeboren baby's, kunnen een kachel krijgen. Deze gezinnen de keuze geven kachel of vertrekken.
Personen met WMO-indicatie	WMO indicatie kachel verstrekken. Ook keuze geven, kachel verstrekken of vertrekken
Ouderen aan huis gebonden	Ouderen van hoge leeftijd: indien 'gebonden' aan huis komen in aanmerking voor kachel
Geen vangnet	Zonder familie, vrienden en kennissen in de nabijheid die wel gas hebben.

11.30 uur zevende BT overleg
De inmiddels aanwezige BT-liaison van Liander meldt dat het nog tot 22 januari duurt om de volledige gaslevering weer hersteld te hebben. Daarnaast worden KIWA (onafhankelijke certificeringsorganisatie) en Staatstoezicht op de Mijnen (SodM) ingeschakeld om het incident te onderzoeken. De voorzitter van het BT, de burgemeester van Velsen, besluit om ruimhartig kachels te gaan verstrekken met een maximum van één per huishouden. Dit in verband met de belasting op het energienet. Dit advies komt mede vanuit het RAC. Bij het uitdelen hebben mensen met een WMO-indicatie voorrang. Mensen met een WMO indicatie die niet zelf kunnen

komen (niet zelfredzamen) worden actief benaderd en een kachel aangeboden, het gaat om een lijst van 145 huishoudens. Uiteindelijk geven 50 personen aan een kachel te willen hebben. Het OT krijgt de opdracht om via het informatiepunt de kachels te gaan verstrekken. De uiteindelijke verspreiding ter plaatse gebeurt door zowel Liander als brandweerpersoneel.

Het BT heeft na het besluit tot verstrekken van de kachels niet het idee dat de situatie onder controle is en vindt het gerechtvaardigd om de GRIP 3 te handhaven.

Backoffice
Op vrijdagochtend komen verschillende medewerkers van de backoffice weer ter plaatse op het gemeentehuis van Velsen. Omdat in de backoffice behoefte is aan een coördinator wordt de COBO gealarmeerd. Deze komt vervolgens samen met de HIN Bz op. Bij aankomst van de COBO in de backoffice blijken niet alle functionarissen van de backoffice aanwezig te zijn. De COBO verzoekt de gehele backoffice op te roepen. De OvD-Bz honoreert dit verzoek niet.

De COBO maakt met de OvD-Bz afspraken over de acties voor het backoffice, zoals het uitdelen van dekens en eventueel kachels, en het informeren van de bevolking. Ook krijgt de COBO opdrachten vanuit het BT en is hij in direct contact met de gemeentesecretaris in het BT. In de BO zijn naast de functionarissen uit de regionale poule ook veel mensen van de gemeente Velsen aanwezig.

Om 10:39 uur ontvangt de backoffice het bericht van het OT dat kachels waar nodig geregeld kunnen worden. Medewerkers van de gemeente Velsen bellen mensen met een WMO-indicatie met de vraag of en zo ja wat nodig is.

Het Klant Contactcentrum Velsen (KCC) geeft aan dat het meldpunt van Liander voor kachels doorverwijst naar gemeente Velsen. Het KCC loopt hierdoor vol met telefoontjes. De Backoffice stemt daarop af met Liander over de uitgifte van kachels. Inmiddels kunnen de mensen douchen bij het opleidingscentrum Tata Steel. Deze informatie komt op de website van Velsen te staan.

Om 14:48 uur doet de backoffice een verzoek aan het OT om de volledige backoffice op te schalen. De backoffice bestaat op dat moment alleen uit de medewerkers van het team nafase. Er is ook contact met een moskee, omdat het BT daar vragen over stelde. De moskee lag echter niet in het getroffen gebied. Hier ontstond wat onduidelijkheid.

RAC
Op vrijdagochtend blijkt uit de omgevingsanalyses[15] van het RAC dat het bij de bewoners onduidelijk is welke voorzieningen beschikbaar zijn of komen. Bij het informatiepunt bevestigt men dat de gemeente geen kachels regelt. Dit is volgens bewoners in tegenstelling tot andere berichten waar wel gemeld wordt dat dit het geval zou zijn. Inmiddels is in het RAC ook een liaison van Liander aanwezig. Op die manier borgt men dat de communicatie uit beide organisaties afgestemd is en men elkaar op de hoogte houdt.

Aan het einde van de ochtend wijzigt het publieksinformatienummer van de gemeente Velsen in twee verschillende nummers (één voor overdag en één voor 's avonds en 's nachts).

[15] Bij het opstellen van de omgevingsanalyses maakt men naast de eerder genoemde bronnen ook gebruik van informatie van de afdeling publiekszaken, WMO en het klantcontactcentrum in Velsen.

Uit de omgevingsanalyses blijkt dat de druk en verontwaardiging toe neemt over het niet verstrekken van kachels. Dit wordt extra gevoed doordat een bedrijf kachels verhuurd in de wijk. Veel bewoners gaan toch zelf aan de slag om het huis te verwarmen. Zo worden terrasverwarmers binnen gezet en elektrische ovens aan en open gezet. Het RAC communiceert nogmaals de boodschap om geen bbq's, gasbranders etc. binnen aan te zetten in verband met gevaar op koolmonoxidevergiftiging. De gemeente Velsen meldt om 10:50 uur dat 'voorbereidingen worden getroffen om noodverwarming aan te bieden aan de mensen in Velsen-Noord die dat echt nodig hebben. De oproep om zoveel mogelijk zelf te regelen, blijft van kracht.

13.00 uur achtste BT
De burgemeester geeft een persverklaring uit. De voorzitter van het BT, de burgemeester van Velsen, besluit dat het gemeentelijk team, dat compleet aanwezig is op het gemeentehuis in Velsen actief blijft zolang het GRIP 3 is. Liander krijgt het verzoek om een tweede ronde langs de deuren te maken, zodat er zo min mogelijk binnen getreden hoeft te worden. Het OT krijgt de opdracht om een opvanglocatie te regelen voor KIWA en SodM.

OT
In het negende en tiende OT schetst men het algemene beeld en de laatste stand van zaken met betrekking tot het binnentreden van woningen. Ook bespreekt men de openstaande actiepunten.

Omstreeks 16:00 uur vrijdagmiddag komt de aflossing van het eerste Hoofd Publieke Zorg (HPZ) ter plaatse. Na een korte overdracht heeft het tweede HPZ overleg met de OvD-Bz. HPZ inventariseert welke bewoners een kachel willen en wie recht hebben op een kachel en bepaalt de volgorde van uitgifte.

16.55 uur Overbelasting elektriciteitsnet
Na het uitdelen van enkele honderden kachels ontstaan rond 16:55 uur problemen op het elektriciteitsnet. Liander is bang dat het elektriciteitsnet overbelast raakt wat leidt tot stroomuitval. Het stroomnet raakt inderdaad overbelast en enkele huishoudens komen zonder stroom te zitten. Dat het uitreiken van kachels en meer gebruik van overige elektrische apparatuur leidt tot overbelasting van het elektriciteitsnet is voorzien door Liander. Liander verricht metingen aan de transformatoren om de belasting te bewaken.

17.00 uur negende BT
Rond 17:00 zijn 800 kachels beschikbaar. Hiervan zijn er 110 verspreid. Door onder andere het verstrekken van kachels ontstaat een overbelasting van het stroomnet. Overleg tussen OvD-Bz, HPZ en Liander leidt ertoe dat de uitgifte van de kachels stopt. Het BT schorst de vergadering om een interventie te kunnen plegen om de overbelasting van het stroomnet te voorkomen. Men geeft de opdracht om actief te communiceren dat terughoudend gebruik gemaakt moet worden van elektriciteit. Via o.a. NL-alert (18:45 uur) en Burgernet (19:03 uur) wordt deze boodschap verzonden. Men houdt 20 kachels achter de hand voor noodgevallen.

Tekst Burgernet 2 (vrijdag 16 januari, 19:03 uur): Bew. van Velsen-Nrd wordt dringend verzcht zo weinig mglijk stroom te gebruikn, zowel voor kachels als vr andere elekt app. om te voorkmn dat de strm uitvalt.

Tekst NL-alert (vrijdag 16 januari, 18:45 uur): Bewoners van Velsen-Noord wordt dringend verzocht zo weinig mogelijk stroom te gebruiken, zowel voor kachels als voor andere elektrische apparatuur om te voorkomen dat de stroom uitvalt.

Op vrijdagavond blijkt dat er drie informatielijnen naar het OT te lopen, via Liander, via de OvD-Bz en de IM CoPI. In overleg met de OvD-Bz en de IM OT spreekt het OT af dat de informatielijn naar het OT alleen via de OvD-Bz verloopt.

19:30 uur Backoffice bevolkingszorg
De bezetting van de backoffice bestaat uit medewerkers van de gemeente Velsen die vrijwillig aanwezig zijn. De noodverordening voor het binnentreden van woningen is opgesteld en getekend. Medewerkers van de gemeente Velsen hebben de lijst van niet-zelfredzamen gecontroleerd op wie mogelijk niet zelfredzaam zijn, mensen met eenvoudige aanpassingen in huis (steunkousen, verhoogde toiletbril) worden van de lijst gehaald. Om 21:02 stuurt de backoffice de lijst met niet-zelfredzamen naar de gemeente secretaris en de algemeen commandant bevolkingszorg. Volgens de backoffice is er geen massale hulpvraag van mensen uit de wijk. Uiteindelijk bezorgt men bij ongeveer 20 personen die niet op de WMO-lijst stonden kachels. Bijvoorbeeld bij een gezin met een kind dat longontsteking heeft.

21:12 uur tiende BT
Rond 20:30 uur is een tweede bewonersbrief verspreid. Dit keer is het een gezamenlijke brief van Liander en de gemeente Velsen. Liander geeft aan dat zestien huishoudens een half uur geen stroom hebben gehad. Liander plaatst twee aggregaten om het stroomnet te ontlasten. De voorzitter van het BT, de burgemeester van Velsen, besluit om niet te communiceren over de (kleine) stroomstoring.

Zaterdag 17 januari

BT
Op zaterdag 09:00 uur komt een gezamenlijk BT bijeen. Het betreft hier het BT van de eerste dagen die overdragen aan een nieuwe bezetting. Tijdens de vergadering vindt de overdracht plaats. Er zijn geen nieuwe problemen te melden met de stroomlevering. Bij binnentreding zijn twee hennepkwekerijen aangetroffen. Dit ziet de politie als bijvangst. Om 13:53 uur besluit de nieuwe voorzitter van het BT af te schalen naar GRIP 2. Met die afschaling schaalt ook het RAC af. Daarbij maakt men de afspraak dat bewonersbrieven via de burgemeester van Velsen gaan.

Op zaterdag 17 januari ontvangen de bewoners de derde brief met onder andere informatie over het feit dat de burgemeester een noodverordening heeft uitgevaardigd waarmee medewerkers van Liander toegang krijgen tot die woningen waar het noodzakelijk is om binnen te komen voor de af- of aansluiting van het gas. Daarnaast verleent de gemeente Velsen (college B&W) toestemming in het kader van het bouwbesluit, dat Liander de nacht van zaterdag 17 januari op zondag 18 januari 2015 door kan werken.

Ook de medewerkers van de backoffice komen op zaterdag bijeen. De HIN-Bz praat de COBO verder bij over het incident. Op een flap-over worden alle gemaakte afspraken vastgelegd. De COBO stuurt twee mensen naar huis omdat er onvoldoende werkzaamheden zijn. De prioriteit is het verdelen van de kachels voor hulpbehoevenden. Dit gebeurt in overleg met de OvD-Bz. Een laatste opdracht is het uitzoeken van de bevolkingssamenstelling. Het gaat dan om, welke bedrijven getroffen zijn. Twee medewerkers publieke zorg bezoeken nog een 30 personen die op de WMO-lijst staan met de vraag of zij hulp nodig hebben.

Op zaterdag ontvangen de bewoners de derde bewonersbrief. Op dat moment is de communicatie overgedragen van het RAC naar de gemeente Velsen (13:53 uur). Dit gebeurt tijdens het

moment van formele afschaling naar GRIP 2. De voorzitter van het BT besluit dat vanuit het ontbonden RAC functionarissen naar het communicatieteam in Velsen gaan ter ondersteuning.

Liander werkt ter plaatse met ongeveer 75 monteurs door om de gasleiding schoon te maken en de huishoudens weer aan te sluiten op het gasnet.

Het hoofd publieke gezondheid start op het Stratingplantsoen met het uitdelen van dekens. Het Rode Kruis levert 1500 dekens. Mensen helpen elkaar met voedsel (soep) en dekens. De gemeente Velsen en de politie ontfermen zich over de 30 adressen met een noodverordening.

Overzicht ingezette communicatiemiddelen

Woordvoering ter plaatse: *Vanaf het ter plaatste gaan van de voorlichter CoPI en de voorlichter van Liander waren zij beschikbaar voor de aanwezige pers en bewoners. De voorlichter CoPI was donderdag en vrijdagochtend aanwezig in Velsen-Noord. De voorlichter van Liander is tot het laatste moment bezig geweest, maar niet altijd ter plaatse. De voorlichter van het CoPI was dus ook na afschaling van het CoPI nog actief.*

Burgernet: *Burgernet is twee keer ingezet. Op donderdag voor het informeren van de bewoners dat er sprake was van een gasstoring. Op vrijdagavond is Burgernet voor de tweede keer ingezet. Ditmaal om de bewoners te attenderen op de dreigende stroomuitval en het verzoek om terughoudend te zijn met het gebruik van stroom. Beide acties hadden ongeveer driehonderd deelnemers.*

NL-alert: *NL-alert is op vrijdagavond ingezet. Dit was tegelijk en met dezelfde boodschap als de tweede inzet van Burgernet.*

Q&A: *Op verschillende kanalen van de gemeente en Liander waren Q&A's te vinden.*

Persverklaring/interviews: *Vanuit de crisisorganisatie van de veiligheidsregio worden meerdere persverklaringen uitgegeven. De burgemeester geeft meerdere interviews aan de media.*

Sociale media: *Twitter en Facebook zijn gebruikt om berichten van eigen websites te plaatsen of de boodschap uit die berichten.*

Bewonersbrief: *Het initiatief voor de bewonersbrief lag in eerste instantie bij Liander. Vanaf de tweede dag was dit een gezamenlijke brief van Liander en de gemeente Velsen. Elke dag werd in de avond een brief bezorgd met de laatste stand van zaken.*

Gemeentelijke website/website Liander: *De websites van Liander en de gemeente Velsen hielden liveblogs bij met de laatste stand van zaken. Daarin waren regelmatig verwijzingen naar elkaars website voor meer informatie.*

Callcenter: *Liander heeft het eigen call-center gebruikt voor vragen van bewoners. De gemeente Velsen gebruikte eerst het eigen Klant Contact Centrum. Vervolgens zijn twee aparte nummers geopend: één voor overdag en één voor 's nachts.*

Informatiepunt Liander: *Liander zette op de eerste avond een container neer die fungeert als informatiepunt in de wijk. Bewoners konden daar van 09:00 uur tot 21:00 uur terecht voor vragen. Ook de gemeente Velsen was aanwezig in deze container om informatie vanuit de gemeente te verstrekken.*

Met de afschaling start de backoffice met het overdragen van de taken aan de gemeente Velsen. De wnd. gemeentesecretaris, OvD-Bz en enkele AOV'ers stellen samen het definitieve plan van aanpak op om de taken over te dragen aan de gemeente Velsen. Om omstreeks 16:00 uur gaan ook de medewerkers van de backoffice naar huis.

De overdracht naar de gemeente Velsen start om 15:50 uur en duurt tot ongeveer 17:30 uur. Aanwezig zijn: een liaison van Liander, ambtenaren van Velsen, drie AOV'ers Velsen, COBO en OvD-Bz. De plaatsvervangend gemeentesecretaris neemt telefonisch deel aan het overleg. De backoffice bevolkingszorg draagt de openstaande punten over aan de gemeente Velsen. De gemeente Velsen wil bij de overdracht naar de eigen organisatie de informatievoorziening borgen. De HIN-BZ blijft op het gemeentehuis van Velsen voor de borging van de informatie-voorziening naar de ambtelijke organisatie van de gemeente Velsen. De taak van de HIN is het blijven vullen en bijhouden van actuele informatie in LCMS. De dienstdoende OvD-Bz blijft telefonisch bereikbaar voor de gemeente Velsen voor eventuele vragen of advies. Ook blijft het hoofd publieke zorg nog tot 21:00 ter plaatse in het informatiepunt van Liander. De afspraak is dat vanaf zondagochtend de medewerkers van de gemeente Velsen deze taak over nemen.

Rond 20:00 uur worden de eerste zestig huishoudens weer aangesloten op het gasnet.

Zondag 18 januari

De HIN-Bz komt zondag naar de gemeente Velsen om contact met het OT te leggen en het beeld in LCMS bij te houden. De burgemeester van Velsen vaardigt een noodverordening uit waarmee medewerkers van Liander toegang krijgen tot die woningen waar het noodzakelijk is om binnen te komen. Dit gebeurt onder begeleiding van de gemeente, politie en een slotenmaker voor het plaatsen van een nieuw slot. De bewoners die in het huis wonen en hierdoor geen toegang tot hun huis meer hebben, kunnen contact opnemen met speciaal telefoonnummer. Op dat moment is geprobeerd om op alle mogelijke manieren contact te leggen met de bewoners of degenen bij wie zij een sleutel in bewaring hebben gegeven. In het OT speelt het punt dat duidelijk moet worden welke woningen zijn binnengetreden zonder toestemming en waar dus een nieuw slot is geplaatst. De afspraak is dat de bewoners de sleutels in het informatiecentrum van Liander kunnen ophalen.

Om 13:45 uur is de in het getroffen gebied aanwezige school weer aangesloten op het gasnet, de school kan maandag weer open. Ook verschijnt op zondag opnieuw een gezamenlijke brief van Velsen en Liander. De strekking is vergelijkbaar als die van 17 januari: 'wees terughoudend met elektriciteitsgebruik!'.

Aan het einde van de dag zijn weer honderd huishoudens aangesloten op het gasnet. Totaal zijn er nu 160 huishoudens weer aangesloten op het gasnet.

Op zondag geeft het college toestemming in het kader van het bouwbesluit dat tot donderdag-ochtend 07.00 uur doorgewerkt kan worden door Liander.

Maandag 19 januari

Medewerkers van de gemeente Velsen bemensen het informatiepunt in Velsen-Noord. Om 15:00 uur geeft Liander aan dat in totaal 535 woningen weer aangesloten zijn op het gasnet.

Op maandagmiddag om 16:15 uur besluit het OT om af te schalen naar GRIP 0. De lijst met nog openstaande actiepunten is met de gemeente Velsen doorgenomen en in het overdrachtsdocu-ment overgenomen.

Liander besluit om iedere avond om 20:00 uur de actuele stand van het aantal weer aangesloten huizen en schoongemaakte meters te publiceren op haar website. Het aantal berichten op social media is laag. Vooral de berichten van Liander op Twitter worden geretweet. De berichtgeving in de media is feitelijk, neutraal en complimenteus naar de medewerkers van Liander. Waardering wordt uitgesproken voor hun inspanningen. De media constateren saamhorigheid onder de bewoners van Velsen-Noord: de bewoners informeren elkaar en helpen elkaar.

Naast de website van de gemeente Velsen blijft de gemeente 24 uur per dag telefonisch bereikbaar. Buiten kantoortijd voorziet een externe partij in deze dienst voor de gemeente Velsen.

Dinsdag 20 januari

De gemeente Velsen en Liander sturen ook vandaag weer een gezamenlijke brief, met informatie over de laatste stand van zaken. Ook een aantal praktische zaken komt daarin aan de orde, namelijk het terugbrengen van de geleende kachels en de vergoeding van Liander voor het ongemak. De sfeer in de wijk is nog steeds goed. De berichtgeving in de media/social media is feitelijk en neutraal.

Vijf van de zes kilometer hoofdgasleiding is inmiddels schoon. In de avond publiceert Liander de actuele stand van het aantal weer aangesloten huizen en schoongemaakte meters op haar website. De gemeente Velsen neemt deze informatie over en plaatst dit op haar eigen website.

Woensdag 21 en donderdag 22 januari

Alle woningen zijn woensdag 21 januari weer aangesloten op het gasnet met uitzondering van de woningen van bewoners die niet thuis waren op het moment dat de monteur langs is geweest. Deze bewoners ontvangen een brief met daarin het verzoek telefonisch contact op te nemen met Liander.

Liander geeft aan de komende dagen verder te gaan met het dichten van gaten en het herstellen van de bestrating. De verwachting is dat volgende week alles weer op orde is in de wijk. De bewoners zijn middels een brief hierover geïnformeerd door Liander en ook nog een keer over de tegemoetkoming voor het ongemak dat de bewoners hebben ondervonden.

Liander geeft woensdag 21 januari 22:30 uur als tijdstip einde storing.

Het informatienummer van de gemeente is woensdag en donderdag (21 en 22 januari) tot middernacht bereikbaar en vrijdag 23 januari tot 17.00 uur. Hierna is het nummer uitsluitend bereikbaar tijdens reguliere kantoortijden. Inwoners mogen de dekens die zaterdag zijn uitgedeeld door het Rode Kruis houden.

Het informatiepunt sluit op donderdagmiddag 22 januari om 12.30 uur. Tot die tijd kunnen de geleende kachels daar ingeleverd worden. Het informatienummer van Liander blijft bereikbaar.

De gemeenteraad en het college van burgemeester en wethouders sturen een dankbrief naar bewoners en betrokkenen.

3 Analyse

3.1 Inleiding

De Inspectie geeft in dit hoofdstuk antwoord op de vraag hoe Liander, de veiligheidsregio Kennemerland en de gemeente Velsen de gasstoring in Velsen-Noord aanpakten. De Inspectie doet dit aan de hand van de crisisbeheersingsprocessen:

- melding en alarmering;
- op- en afschaling;
- leiding en coördinatie;
- informatiemanagement;
- crisiscommunicatie[16];
- bevolkingszorg.

De Inspectie gaat per proces in op de opvallende bevindingen en aandachtspunten in de aanpak en voorbereiding. Iedere paragraaf sluit af met deelconclusies.

3.2 Melding en alarmering

De Inspectie gaat in deze paragraaf in op de aandachtpunten in het proces melding en alarmering. Het gaat hierbij om de binnenkomst van de eerste melding bij de veiligheidsregio en de alarmering en opkomst in het algemeen.

3.2.1 Binnenkomst eerste melding

Meteen na het binnenkomen van de melding van een gaslek schaalt Liander de eigen crisisorganisatie op om het incident aan te pakken. Liander informeert daarop niet meteen de veiligheidsregio omdat op dat moment nog niet duidelijk is wat de impact en omvang van het incident is. Vier uur na het ontstaan van het gaslek zoekt de liaison van Liander contact met de veiligheids-

[16] In de veiligheidsregio Kennemerland valt het proces crisiscommunicatie onder bevolkingszorg.

regio om het gaslek te melden. De liaison doet dit via het algemene nummer van de veiligheidsregio maar wordt uiteindelijk doorverbonden met de meldkamer. Op dat moment is overigens nog steeds de impact en omvang van het incident niet duidelijk. Om ongeveer 14:30, vier uur na het ontstaan van het gaslek, wordt de veiligheidsregio actief. Het melden van het gaslek door Liander aan de veiligheidsregio is een aandachtspunt. Het gaat daarbij zowel om de tijdsduur voordat als de manier waarop de melding bij de veiligheidsregio binnen kwam. Het is volgens de inspectie van belang dat de veiligheidsregio bij mogelijk langdurige uitval van gas voor een aanzienlijk deel van de bevolking tijdig en via een vast kanaal geïnformeerd wordt. Op die manier kan de veiligheidsregio, mocht het nodig zijn, tijdig anticiperen op de eventuele gevolgen van de gasstoring. Ondanks het feit dat de veiligheidsregio en Liander beschikken over een convenant met samenwerkingsafspraken is niet volgens de in bijlage 3 afgesproken bereikbaarheidsgegevens contact opgenomen. Het convenant beschrijft overigens dat de melding door de netwerkbeheerder bij uitval of gasverstoringen alleen gebeurt als die gepaard gaan met een risico op brand en explosie.

3.2.2 Alarmering en opkomst

De opkomst van de functionarissen die hard piket hadden verliep over het algemeen goed. Na de alarmering voor GRIP 2 (met prio 2) zijn bijna alle functionarissen tijdig aanwezig bij de desbetreffende crisisteams. Dit geldt ook na de GRIP 3-alarmering.

Bij vrije instroom verliep de alarmering en opkomst wat lastiger en is derhalve een aandachtspunt. De belangrijkste oorzaak hiervoor is dat functionarissen simpelweg niet beschikbaar waren, hetgeen bij vrije instroom kan voor komen. Bij sommige functies reageerde niemand uit de poule, terwijl die door veel mensen gevuld is (10 tot 16 personen).
Vrije instroom is geen verplichting om op te komen, maar is ook niet vrijblijvend. De piketpools voor de vrije instroom zijn onder andere geselecteerd op geschiktheid en motivatie. Daarbij is voor de minimale bezetting van een team op vrije instroom uitgegaan van acht medewerkers in de pool per minimaal benodigde medewerker. Desondanks kan het voorkomen dat te weinig mensen opkomen ook voor aflossing.

3.2.3 Deelconclusies

1. De melding van het gaslek kwam relatief laat en via een informele lijn binnen bij de veiligheidsregio.
2. De opkomst van de functionarissen met hard piket verliep over het algemeen goed.

3.3 Op- en afschaling en continuïteit

De Inspectie gaat in deze paragraaf in op de aandachtpunten in het proces op- en afschaling en de borging van de continuïteit van de crisisorganisaties.

3.3.1 Op- en afschaling

Na binnenkomst van de eerste melding van Liander bij de veiligheidsregio maakt de dienstdoende OL direct GRIP 2. Op het moment dat de OL de burgemeester van Velsen op de hoogte stelt van

de gasstoring adviseert hij de burgemeester om GRIP 3 te maken. Voor de burgemeester is zowel de omvang als de impact van de storing niet duidelijk. Dit waren samen met het advies van de OL, de demografische samenstelling van de wijk en de weersomstandigheden de redenen om op te schalen naar GRIP 3. De noodzaak van de opschaling naar GRIP 3 is in het eerste BT op donderdagmiddag door alle leden van het BT bevestigd. Op vrijdagmiddag speelde naast de gasstoring ook de dreiging van een stroomstoring door het massaal gebruik van elektrische kachels. Dit was voor de burgemeester een reden om de GRIP 3 in stand te houden.

De burgemeester van Velsen gaf in het gesprek met de Inspectie aan niet het gevoel te hebben dat de crisisorganisatie van de veiligheidsregio de afhandeling van het incident onder controle had. Hij vindt ook achteraf gezien de GRIP 3 voor deze gasstoring gerechtvaardigd. De Inspectie stelt vast dat de afwegingen voor de opschaling naar GRIP 3 zo goed als gelijk waren als die voor de opschaling naar GRIP 2. Tussen het moment van de afkondiging van GRIP 2 tot het moment van het opschalen naar GRIP 3 is de situatie ten aanzien van de gasstoring, zowel impact als omvang, niet gewijzigd. GRIP 3 is nodig als een incident vraagt om bestuurlijke besluitvorming. Bij dit incident lag de verantwoordelijkheid van de aanpak van het incident bij Liander en ging de veiligheidsregio alleen over de bevolkingszorg (zie ook paragraaf 3.4.1). Het is ook achteraf gezien niet duidelijk en niet duidelijk vastgelegd welke bestuurlijke en beleidsmatige beslissingen in het kader van bevolkingszorg aan het beleidsteam moesten worden voorgelegd op het moment van de opschaling naar GRIP 3. De noodzaak om een bestuurder te informeren of besluiten te laten nemen, betekent volgens de inspectie niet dat GRIP 3 noodzakelijk is.

Op zaterdag besluit het nieuwe BT in de eerste vergadering om af te schalen naar GRIP 2. De crisisorganisatie van de veiligheidsregio draagt op dat moment de taken in het kader van bevolkingszorg en communicatie over aan de gemeente Velsen. Op dat moment staan volgens de inspectie geen taken meer open voor de crisisorganisatie van de veiligheidsregio. Pas op maandag om 16:15 uur besluit het OT om af te schalen naar GRIP 0 en daarbij alle nog openstaande acties over te dragen aan de gemeente Velsen. Op het moment dat de GRIP 3-afschaling aan de orde is kiest het BT om de GRIP 2 te handhaven terwijl er nagenoeg geen taken meer open staan en bovendien geen aan te sturen eenheden zijn voor het operationeel team.

Uit de gesprekken die de Inspectie na afloop van dit incident voerde met de betrokken functionarissen bleek dat de reden voor de GRIP 3 opschaling, maar ook de langdurige instandhouding van zowel de GRIP 3 als daarna de GRIP 2 voor veel functionarissen onduidelijk was. Men vroeg zich af waarom de gemeente Velsen de taken niet overnam van de veiligheidsregio en waarom op het moment van afschaling naar GRIP 2 niet volledig werd afgeschaald. De inspectie is van mening dat het BT maar ook het OT kritischer had moeten afwegen waarom en hoelang het betreffende opschalingsniveau noodzakelijk was. Hierbij ligt het initiatief bij het BT. Daarbij is men ook niet in staat geweest uit te leggen waarom het betreffende opschalingsniveau noodzakelijk was. Binnen de crisisorganisatie van de veiligheidsregio was bovendien sprake van verschillende beelden over de benodigde opschaling bij dit incident. Het COPI adviseerde in tegenstelling tot de OL de burgemeester niet op te schalen naar GRIP 3. Dat maakt al met al de op- en afschaling bij dit incident een leerpunt.

3.3.2 Continuïteit

Ondanks dat het op basis van de ervaringen van eerdere incidenten voorzienbaar was dat de gasstoring lang zou duren was de continuïteit van de invulling van functies in de crisisstructuur veelal ad hoc geregeld. Zo was geen sprake van een vastgesteld aflossingsplan en kwam de

aflossing van functionarissen niet standaard in alle overleggremia aan de orde. Met uitzondering van het RAC werd veelal afgesproken of er vanuit gegaan dat de dienstdoende functionaris zelf verantwoordelijk was voor zijn of haar aflossing. De crisisorganisaties gingen daarbij te veel uit van de loyaliteit en beschikbaarheid van de medewerkers. Voor de piketfunctionarissen van de crisisorganisatie van de veiligheidsregio op hard piket lukte het over het algemeen genomen om tijdig de aflossing te regelen. Lastiger was het voor de medewerkers op vrije instroom, de medewerkers van de gemeente Velsen en de functionarissen van Liander. Zo was de vertegenwoordiger van Liander in het OT vanaf het ontstaan van het incident op donderdagochtend tot vrijdagmorgen 07:00 uur actief. Dit is onwenselijk, zeker gezien de belangrijke rol die Liander bij dit incident had. De gemeente Velsen heeft met de regionale invulling van de bevolkingszorg een beperkte rol in de bevolkingszorg in opgeschaalde situaties. Buiten de logistiek voor de backoffice, de AOV'er en de communicatieadviseur heeft de gemeente geen medewerkers op piket. Omdat de inzet van de medewerkers van de gemeente Velsen wel nodig bleek, werden de medewerkers ad-hoc benaderd om aan de slag te gaan. Ook hier was het soms lastig om de continuïteit te borgen, veelal werd een beroep gedaan op de loyaliteit en beschikbaarheid van de mensen. De gemeentesecretaris kan overigens op basis van de CAR-UWO[17] medewerkers van de gemeente aanwijzen om ingezet te worden, ook medewerkers die normaliter niet deelnemen de regionale/lokale crisisorganisatie. Dat is in dit geval niet gebeurd.

Het deelplan bevolkingszorg gaat uit van een realistische zorg en improvisatie. De crisisorganisatie van de veiligheidsregio is bewust niet gebaseerd op incidenten die zelden voorkomen en zo lang aanhouden. Desondanks is de inspectie van mening dat de langdurigheid van het incident een onnodig zwaar stempel drukte op de piketorganisatie van de veiligheidsregio. Sommige functionarissen waren dagen lang actief naast de eigen reguliere functie. Zo waren sommige functionarissen in de nacht, avond en het weekend actief in de piketorganisatie terwijl ze tijdens de dag hun reguliere functie vervulde. Het is volgens de Inspectie van belang, om zeker bij langdurige incidenten af te wegen hoe je de continuïteit van de crisisorganisaties borgt. Er kan immers altijd gelijktijdig of aansluitend nog een incident plaatsvinden. Continuïteit is bovendien meer dan het regelen van aflossing voor een individuele functionaris, het gaat om de logistiek en verzorging en het in stand houden van de hele crisisorganisatie.

3.3.3 Deelconclusies

1. De overwegingen die ten grondslag lagen aan de langdurige GRIP-opschaling waren voor veel functionarissen van de crisisorganisatie van de veiligheidsregio onduidelijk. Daarnaast ging men vanaf de melding tot aan het einde van het incident te veel uit van de gehanteerde opschaling.

2. De continuïteit van de functionarissen in crisisorganisaties werd ad hoc geregeld en lag veelal bij de individuele functionaris. Dit is een risico voor de continuïteit van de crisisorganisaties.

[17] CAR-UWO is de arbeidsvoorwaardenregeling voor de sector gemeenten.

3.4 Leiding en coördinatie

De Inspectie gaat in deze paragraaf in op de aandachtpunten in het proces leiding en coördinatie. Het gaat hierbij om de inrichting van de crisisstructuur, de taak en verantwoordelijkheidsverdeling Liander versus veiligheidsregio en de lessen uit eerder incidenten.

3.4.1 Inrichting crisisstructuur

Ter plaatse hadden zowel de brandweer als de politie, met uitzondering van de eerste dag, geen aan te sturen eenheden. Daarnaast was sprake van een beperkt werkzaamheden gerelateerd aan politie, brandweer en geneeskundige processen. De politie voerde in het getroffen gebied extra surveillance uit, de GHOR hielp met het samenstellen van een lijst met niet-zelfredzamen en de brandweer ondersteunde bij het uitdelen van de kachels. Dit zijn allemaal ondersteunende taken waarvoor niet noodzakelijkerwijs (uitgebreide) multidisciplinaire afstemming nodig is. Hulpverleningsdiensten hebben bij een gaslek wel taken. De taken die deze diensten hebben bij een leveringsstoring zijn echter zeer beperkt. Of het voor deze diensten werkelijk noodzakelijk was om de hele avond aanwezig te zijn op de plaats van de gasstoring en vijf dagen lang deel uit te maken van een operationeel team is de vraag. Zeker omdat met deze inzet de piketorganisatie langdurig is belast.

Bij de samenstelling van het BT maakte men bewust de keuze om de officier van justitie niet te laten aansluiten. In het BT waren, volgens de voorzitter van het BT (de burgemeester van Velsen), de deelnemers van de 'klassieke[18]' hulpverleningsdiensten met name aanwezig vanwege competenties en denkkracht. Het OT en de actiecentra maakten geen duidelijke afweging wie bij de afhandeling van deze gasstoring noodzakelijk waren. Bij dit incident lag de focus bij bevolkingszorg en de communicatie daarover. De vraag is of dit proces en bijbehorende functionarissen met de gekozen samenstelling van het OT en BT voldoende tot hun recht kwamen. De vraag is ook of het daadwerkelijk nodig is om zoveel functionarissen in het OT en BT langdurig in te zetten voor taken waarvan de uitvoering met name lag in het RAC en de backoffice bevolkingszorg. De voorzitters van de diverse overleggen hadden kritischer moeten zijn over welke taken het BT, OT en het CoPI en de bijbehorende actiecentra daadwerkelijk hadden en wie daarbij nodig waren en 'aan tafel' moesten zitten. De teams kunnen volgens het crisisplan van de regio Kennemerland ook los van de GRIP geactiveerd worden, dit is volgens de veiligheidsregio alleen niet als zodanig door de meldkamer ingericht of bij de relevante functionarissen (voldoende) bekend. Een flexibele inrichting van de crisisorganisatie van de veiligheidsregio is dus op basis van het theoretisch kader (het crisisplan) mogelijk.

Het CoPI besloot donderdagavond zichzelf op te heffen aangezien zij geen taken meer had. Dit is een goed voorbeeld van het niet onnodig in stand houden van de bestaande structuur, ware het niet dat men daarbij kritischer had kunnen afwegen welk team en welke structuur het meest logisch zou zijn voor de aanpak van dit incident. Zo ontbrak met het opheffen van het CoPI, en het opheffen van de OvD-Bz functie, de borging van de aansturing van de backoffice bevolkingszorg[19], daar waar juist bij dit incident de focus voor de veiligheidsregio lag op de bevolkingszorg.

[18] De klassieke hulpdiensten zijn politie, brandweer en GHOR.

[19] In de regio Kennemerland verloopt de aansturing van de backoffice bevolkingszorg via de OvD-Bz die deelnemer is van het CoPI.

Op vrijdag werd de OvD-Bz weer actief en was de lijn naar de backoffice hersteld. Een ander aandachtspunt bij het opheffen van het CoPI was dat het team openstaande taken goed wegzet en dat het besluit in overleg neemt. Daarbij spreekt het voor zich dat de deelnemers van de crisisstructuur van de veiligheidsregio weten dat en waarom een bepaalde structuur zoals CoPI niet meer noodzakelijk is. Dat was hier niet het geval. De keuze en besluitvorming tot opheffing van het CoPI is ook niet duidelijk terug te vinden in verslaglegging en was niet geborgd in LCMS.

Een ander voorbeeld waarbij men vasthield aan de standaard structuur is de inzet van het RAC. Organisatorisch is het RAC nauw verbonden aan de GRIP-opschaling. Dit is in veel gevallen ook een logische keuze. Dit hoeft echter niet altijd zo te zijn. Het RAC kan ook los van de GRIP-opschaling functioneren. Dit geldt ook voor de afschaling. Het BT besloot het RAC echter actief te houden, zolang het GRIP 3 was. Dit terwijl het RAC donderdagavond al aangaf geen de noodzaak te zien om actief te blijven omdat de communicatie grotendeels bij Liander en de gemeente Velsen lag.

De crisisorganisatie van de veiligheidsregio ging te veel is uit van de standaard crisisstructuur en keek niet naar een maatwerkoplossing. Hierdoor waren te veel functionarissen langdurig actief met de afhandeling van het incident.

3.4.2 Taak- en verantwoordelijkheidsverdeling Liander versus veiligheidsregio

Nadat de melding van Liander bij de veiligheidsregio binnen kwam, schaalt de regio op naar GRIP 2. Hierbij maakte de operationeel leider geen afweging in hoeverre de aanpak of afhandeling een taak is voor de algemene keten c.q. de crisisorganisatie van de veiligheidsregio. Bij de aanpak van het incident nam de veiligheidsregio het voortouw en nam Liander deel in de crisisorganisatie van de veiligheidsregio. Volgens de Inspectie lag de verantwoordelijkheid van de aanpak van de oorzaak van het incident ter plaatse (de herstelwerkzaamheden), vooral bij Liander en waren er voor de crisisorganisatie van de veiligheidsregio ter plaatse weinig taken. Een tankautospuit van de brandweer heeft een keer metingen verricht maar daarna waren er geen specifieke acties meer voor de brandweer. Ook de politie en de GHOR hadden geen acties ter plaatse. Het CoPI stelde voor zichzelf de volgende taken vast: het in kaart brengen van de kwetsbare objecten, het staken van de gastoevoer, het controleren van de huisaansluitingen en de borging informatievoorziening in de wijk. Alleen het in kaart brengen van de kwetsbare objecten is een taak voor de crisisorganisatie van de veiligheidsregio. De andere taken zijn taken waarvoor de verantwoordelijkheid bij Liander ligt.

De aanpak van het incident verliep niet alleen ter plaatse maar ook in het OT en BT te veel vanuit de algemene keten, ongeacht de eventuele rol van de vitale partners. Ondanks dat men binnen de veiligheidsregio de bestuurlijke netwerkkaarten kende, benaderde de crisisorganisatie van de veiligheidsregio het incident vanuit de standaard processen binnen de algemene keten van crisisbeheersing. Hierdoor trok de veiligheidsregio de regie over de aanpak van de gasstoring te veel naar zich toe. Terwijl volgens de Inspectie Liander primair verantwoordelijk was voor de aanpak van de gasstoring als de communicatie hierover richting de bewoners. De veiligheidsregio had alleen een rol in de zorg richting de bevolking en de communicatie hierover. Liander liet dit overigens gebeuren en ondernam geen acties om de regie en verantwoordelijkheid meer naar zich toe te trekken.

De voorzitter van het BT, de burgemeester van Velsen, geeft aan nadrukkelijk gesproken te hebben over de verantwoordelijkheden en taken van Liander versus die van de veiligheidsregio. Andere deelnemers van het BT geven aan dat dit niet aan de orde is geweest. Zowel in LCMS als in

de verslaglegging van het BT zijn over de taak en verantwoordelijkheidsverdeling tussen Liander en de veiligheidsregio geen specifieke afspraken terug te vinden. In het OT kwam de taak- en verantwoordelijkheidsverdeling tussen Liander en de veiligheidsregio niet expliciet aan de orde. Ondanks dat men de bestuurlijke netwerkkaarten crisisbeheersing gebruikte. De bestuurlijke netwerkkaarten kunnen helpen om duidelijk te krijgen wie waarvoor verantwoordelijk is. Het nieuwe crisisplan van de Veiligheidsregio Kennemerland benoemd vijf bestuurlijke netwerkkaarten specifiek, omdat deze op basis van het regionaal risicoprofiel relevant zijn. Eén daarvan is bestuurlijke netwerkkaart (BNK) 14, deze betreft de uitval van elektriciteit- en gasvoorziening. Ook het convenant tussen de veiligheidsregio en de netbeheerders gas en elektriciteit verschaft duidelijkheid over de verantwoordelijkheid en taakverdeling. Het regionale risicoprofiel benoemd uitval van vitale infrastructuur als prioritair risico, daarbij is stroomuitval als één van de scenario's benoemd en uitgewerkt. Deze uitwerking is ook toepasbaar voor gasstoringen. Hier maakte men geen gebruik van.

De input vanuit de crisisorganisatie van de veiligheidsregio in het proces van Liander leidde niet altijd tot een efficiënte aanpak. Zo regelde het CoPI ondersteuning van de ME voor Liander, terwijl Liander zelf al extra monteurs had opgeroepen. Met het oproepen van de ME zijn deze monteurs niet ingezet. Omdat de ME uiteindelijk ook niet ingezet werd, duurde het langer voordat Liander daadwerkelijk aan de slag kon met het huis-aan-huis afsluiten van gas.

Algemene en functionele keten

Rampenbestrijding en handhaving van de openbare orde vormen tezamen de algemene keten. Kenmerkend daarvoor is dat het algemene bevolkingszorg betreft. Daarentegen bestrijkt de functionele keten één specifiek terrein, zoals gas- en elektriciteitsvoorziening. Alleen in de algemene keten worden maatregelen getroffen jegens de bevolking in het algemeen, zoals een besluit tot evacuatie. Partijen in de functionele ketens doen dat niet.

Het activeren van de crisisorganisatie van gemeenten of de veiligheidsregio bij een crisis in een functionele keten, zoals uitval van elektriciteit, betekent niet dat in gemeente of regio alle besluitvorming plaatsvindt: besluitvorming binnen de functionele keten vindt elders plaats; gemeenten en veiligheidsregio bewaken de gevolgen voor de openbare orde en openbare veiligheid en treffen in dat kader hun eigen maatregelen.

De relatie tussen de ketens betreft vooral de relatie tussen de algemene keten enerzijds en de functionele ketens anderzijds. De algemene bevolkingszorg heeft in laatste instantie het primaat.

Bron: bestuurlijke netwerkkaarten crisisbeheersing 2013

3.4.3 Lessen uit eerdere incidenten

Al vrij snel na de start van het incident legde zowel Liander als de veiligheidsregio een link met eerdere vergelijkbare incidenten in Apeldoorn[20]. Liander betrok functionarissen die ook in Apeldoorn actief waren bij de aanpak van het incident. Mede daardoor gaf Liander al snel aan dat dit probleem niet binnen een paar uur opgelost zou zijn en dat de getroffen bewoners meerdere dagen zonder gas zouden zitten. Ook wist Liander uit ervaring vanuit Apeldoorn dat een noodverordening nodig was om bij woning naar binnen te gaan als de bewoners niet thuis zijn. Dit punt brengt Liander dan ook in bij het beleidsteam.
De veiligheidsregio kreeg snel de beschikking over informatie van het eerdere incident in Apeldoorn. Zo dacht men mede op basis van deze informatie aan kachels en dekens voor de bewoners. Het is goed dat veiligheidsregio's informatie delen zodat men kan leren van elkaars inzet. Het blijft daarbij wel van belang om af te wegen of de betreffende actie ook bij het huidige incident relevant is. Het incident in Apeldoorn was qua grootte vergelijkbaar en daardoor een goede vergelijking.

Daarnaast vroeg de regio plannen op bij de veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland en Hollands Midden. De regio heeft zelf in de planvorming geen specifiek uitgewerkt scenario gasstoring maar had gebruik kunnen maken van het uitgewerkte scenario op basis van het risicoprofiel. Het risicoprofiel benoemd uitval vitale infrastructuur als prioritair risico, daarbij is stroomuitval als één van de scenario's benoemd en uitgewerkt.

3.4.4 Deelconclusies

1. Vanaf de melding tot het einde van het incident is te veel uitgegaan van de standaard crisisstructuur met de daarbij behorende bezetting. De ingerichte crisisstructuur van de veiligheidsregio stond daarbij niet in verhouding tot de voor dit incident uit te voeren taken.

2. Zowel in de planvorming als tijdens de aanpak van het incident kwam de verantwoordelijkheidsverdeling tussen Liander en de veiligheidsregio aan de orde. Desondanks benaderde de veiligheidsregio het incident vanuit de standaard processen binnen de algemene keten van crisisbeheersing. Hiermee lag de regie te veel bij de veiligheidsregio (de algemene keten), waardoor taken dubbel of inefficiënt georganiseerd werden.

3. Zowel Liander als de veiligheidsregio Kennemerland maakten gebruik van de ervaringen van een eerder vergelijkbaar incident. Dit kwam de aanpak van het incident ten goede.

[20] In mei en december 2014 komt water in de gasleiding en zitten vele huishoudens in Apeldoorn meerdere dagen zonder gas.

3.5 Informatiemanagement

Deze paragraaf beschrijft de bevindingen en aandachtspunten met betrekking tot het proces informatiemanagement. Het gaat om de rol van de informatiemanager, het proces van beeldvorming, de samenwerking met Liander, informatiestromen en het gebruik van LCMS.

3.5.1 Rol informatiemanager

Met de opschaling naar GRIP 2 en later GRIP 3 startten ook de informatiemanagementprocessen. In de crisisstructuur binnen de veiligheidsregio Kennemerland zijn informatiemanagers aanwezig in het CoPI, OT, BT, BO BZ en in het RAC. In de BO BZ en in het RAC heten deze functionarissen overigens Hoofd Informatie (HIN). Zij sturen het proces van informatiemanagement aan in de desbetreffende teams. De informatiemanagers hadden (getrapt) contact met elkaar om informatie uit te wisselen. Voor het bepalen van het beeld in de overleggen maakte men gebruik van de informatiemanagers. Vergaderingen startten met het beeld dat de informatiemanager schetste. De verschillende disciplines vulde dit vervolgens aan. Dit wijst uit dat de positie van informatiemanager cruciaal is in het proces van informatiemanagement. De invulling van de informatiemanager was op sommige plekken ook kwetsbaar. Dit was het geval bij de gecombineerde functie voor HIN Bz en HIN RAC. Voor de BO-Bz was de informatiemanager de rechterhand van de COBO. Op de eerste dag was deze aansluiting niet vanzelfsprekend. Dit omdat degene die hard piket had in eerste instantie naar het RAC ging om daar dezelfde functie te vervullen. Dit was volgens de afspraak die de informatiemanagers BO onderling maakten. Toen later op de eerste dag de functie informatiemanager voor BZ wel werd ingevuld, was de COBO niet meer aanwezig. Tijdens de inzet was de continuïteit van de functie HIN niet gewaarborgd en was de poule snel uitgeput. Bij een tweede incident of een incident kort op dit incident zou dit tot problemen leiden met de beschikbaarheid van de functie informatiemanager. De Inspectie vindt de dubbelfunctie van de HIN Bz en HIN RAC onwenselijk. Zeker in combinatie met een kleine poule functionarissen die deze functies bezetten.

3.5.2 Beeldvorming

De verschillende overleggen hadden op de eerste dag uiteenlopende beelden van het incident. De oorzaak daarvan was tweeledig. Ten eerste was binnen Liander niet overal dezelfde informatie beschikbaar. Ten tweede stemde men tegengestelde informatie binnen de crisisorganisatie van de veiligheidsregio niet direct op elkaar af om zo tot een gezamenlijk, eenduidig beeld te komen. De verschillende beelden kwamen de besluitvorming niet ten goede. De afspraak is dat bij een opschaling naar GRIP 2 of hoger het OT verantwoordelijk is voor het totaalbeeld. Het BT gebruikte geen eigen beeld, maar alleen het beeld van het OT. Binnen de crisisorganisatie van de veiligheidsregio was men bovendien lang bezig om het beeld van de precieze omvang en de verwachte duur van het herstel zo volledig mogelijk (inclusief exacte aantallen) in beeld te krijgen. Dit kostte veel tijd. Dit terwijl Liander binnen een uur het beeld gaf dat ongeveer 1300 huishoudens getroffen waren. Ook was al snel duidelijk dat het herstel zeker dagen ging duren. Kleine wijzigingen van het beeld hebben volgens de inspectie geen invloed op eventuele besluiten vanuit de crisisorganisatie van de veiligheidsregio. Wat wel van invloed was, was de (dreigende) stroomuitval op vrijdag. In dit geval was er snel informatie van Liander beschikbaar, omdat zij ook netbeheerder elektriciteit zijn in het getroffen gebied.

Het doel van informatiemanagement omschrijft de veiligheidsregio Kennemerland in haar eigen crisisplan als volgt: *'Het doel van informatiemanagement is het zo snel mogelijk verkrijgen van alle informatie*

die relevant is voor de rampenbestrijding en de crisisbeheersing en het actief beschikbaar stellen van die informatie aan de functionarissen in de crisisorganisatie die de informatie nodig hebben[21]*.'*

Het product dat binnen het proces informatiemanagement het breedst beschikbaar is voor de crisisorganisatie van de veiligheidsregio is het totaalbeeld. Dit omschrijft de regio als het 'situatiebeeld + eigen beelden'. Het opstellen van het totaalbeeld was de taak van het OT. Deze keuze was voor iedereen in de crisisorganisatie van de veiligheidsregio duidelijk. In de praktijk ging het hier echter om het situatiebeeld. De verantwoordelijkheid voor de eigen beelden lag bij de disciplines zelf. De sectie Informatiemanagement van het OT stelde een beeld op dat een 'overall-beeld' gaf van de situatie. Om tot dit beeld te komen was informatie uit de verschillende disciplines nodig. Deze informatie was voornamelijk via LCMS toegankelijk. De informatiemanagers van de verschillende teams hadden daarnaast ook contact via telefoon en mail. De meeste informatie haalde men echter uit LCMS. De betrokken informatiemanagers gaven ook aan dat bijna alle informatie-uitwisseling via LCMS gaat. Dit is volgens de Inspectie kwetsbaar (zie ook paragraaf 3.5.5).

3.5.3 Samenwerking Liander

Veel informatie die belangrijk was voor de crisisorganisatie van de veiligheidsregio was afkomstig van Liander. Liander is een partij die niet standaard is aangesloten bij de crisisorganisatie van de veiligheidsregio en dus ook niet standaard op het proces informatiemanagement. Om de processen van informatiemanagement op verschillende niveaus aan te laten sluiten tussen Liander en de crisisorganisatie van de veiligheidsregio zochten de informatiemanagers CoPI, OT en BT, op het moment dat ze aanwezig zijn, de liaisons van Liander op. Men maakte afspraken waar, wanneer en welke informatie aangeleverd moest worden. De informatie van Liander was voor dit incident cruciaal voor de crisisorganisatie van de veiligheidsregio om een beeld van de situatie te krijgen. Dit beeld was weer nodig om eventuele acties uit te zetten en besluiten te nemen. De aansluiting van Liander, en vitale partners, op de crisisorganisatie van de veiligheidsregio in het algemeen en op het proces informatiemanagement in het bijzonder behoeft aandacht. De informatiestromen met betrekking tot informatie van Liander liep niet overal even goed. Zeker in de opstartfase van het incident was in de verschillende gremia, verschillende informatie van Liander beschikbaar. Het ging hier om het aantal aansluitingen dat geen gas meer had en de verwachte duur van het herstel. Vanaf vrijdag ging dit gestroomlijnder en werd het beeld eenduidiger.

3.5.4 Informele informatielijnen

Naast de reguliere lijnen voor informatie-uitwisseling binnen de crisisorganisatie van de veiligheidsregio vindt de Inspectie het bij dit incident opvallend dat men veel informatie ook buiten de reguliere lijnen uitwisselde. Zo was sprake van direct contact vanuit het BT met CoPI (OvD-Bz), had de voorzitter BT, de burgemeester van Velsen, contact met functionarissen in Velsen en had de gemeentesecretaris uit het BT contact met zijn plaatsvervangers in Velsen. De backoffice ontving daardoor verschillende opdrachten via verschillende lijnen. Ook liepen er drie informatielijnen vanuit het veld naar het OT. Een via de informatiemanager, een via Liander en een via de OvD-Bz. Dit hoeft op zich geen probleem te zijn. Voorwaarde is wel dat deze lijnen inzichtelijk zijn en de informatie of opdrachten die wordt uitgewisseld breed beschikbaar is voor

[21] Bron: crisisplan veiligheidsregio Kennemerland, pagina 52.

alle betrokkenen. Dat was nu niet altijd het geval. Het gevolg was dat functionarissen binnen het proces informatiemanagement soms verrast werden door informatie die via de reguliere weg hen toch niet bereikte. Informele lijnen kunnen leiden tot een onvolledig beeld, waardoor men besluiten neemt op basis van verkeerde of onvolledige informatie. Daarnaast kunnen genomen besluiten niet in lijn zijn met de verwachtingen van de rest van de organisatie. Het is niet te voorkomen dat informele informatielijnen ontstaan. Deze waren echter niet inzichtelijk voor de rest van de organisatie, of tenminste voor de informatiemanagers. De informatie uit informele lijnen werd beperkt gedeeld en geborgd in het informatiemanagementproces.

3.5.5 Netcentrisch werken en LCMS

Over het algemeen kan worden gesteld dat LCMS breed werd gebruikt binnen de veiligheidsregio. Dit geldt in ieder geval voor de leesfunctie; bijna elke functionaris las zich in via LCMS voordat hij of zij begon aan de dienst. Dit kwam de overdracht en start van werkzaamheden ten goede. Niet iedereen die opgeleid is voor LCMS kon het systeem gebruiken. Dit kwam tot uiting op zondag bij de gemeente Velsen. Ambtenaren die wel lees- en schrijfrechten hebben voor LCMS konden het systeem niet goed gebruiken. Als oplossing was de HIN Bz als ondersteuning aanwezig, dit voor borging van de informatielijn naar de gemeente. De bezetting van deze functie is eerder al als kwetsbaarheid benoemd. Deze extra taak zorgde voor een extra uitputting van de poule.

Het gehele proces van informatiemanagement in de veiligheidsregio Kennemerland draait zo blijkt uit de bevindingen van de Inspectie om LCMS. Binnen de crisisorganisatie van de veiligheidsregio vertrouwt men hier volledig op. Het uitwisselen van informatie middels LCMS ziet de veiligheidsregio Kennemerland over het algemeen als netcentrisch werken. Daarmee staat voor veel functionarissen LCMS gelijk aan netcentrisch werken. Dit terwijl LCMS feitelijk niet meer is dan een hulpmiddel om het netcentrisch werken te ondersteunen. Ofwel, netcentrisch werken is meer dan het vullen van een systeem. De informatiemanagers en secties informatiemanagement dragen dit ook uit, maar tegelijkertijd lijkt er ook grote onbekendheid binnen de rest van de crisisorganisatie van de veiligheidsregio wat netcentrisch werken inhoudt. Zo verzamelt men informatie vaak nog eerst op andere manieren (bijvoorbeeld een Word-document) en goedgekeurd door leidinggevenden, alvorens het te delen. Hiermee treedt vertraging op in de informatiedeling en blijft het (totaal)beeld niet actueel.

Netcentrisch werken

Netcentrisch werken is een werkwijze waarbij heldere afspraken worden gemaakt over het beschikbaar stellen van informatie, zodat de besluitvorming onder (crisis)omstandigheden altijd gebaseerd is op een actueel en consistent situatiebeeld. Bij netcentrische informatievoorziening wordt de informatie niet doorgegeven via hiërarchische lijnen, maar wordt ze zo snel mogelijk gedeeld met iedereen voor wie de informatie relevant kan zijn. Het doel is een snellere en betere informatievoorziening.

Het valt de Inspectie bij het gebruik van LCMS op dat oude, niet meer relevante informatie nog lange tijd zichtbaar is. Hierbij ontbrak het ook regelmatig aan een datumstempel. Zeker gezien het langdurige gebruik van LCMS, is een goede ordening van informatie onontbeerlijk. LCMS is bedoeld om snel en kort een actueel beeld te geven, dan is het wenselijk geen oude informatie te laten staan. Verder valt op dat het vastleggen van informatie niet altijd volledig is. Met enige

regelmaat ontbraken data, tijdstippen en het vastleggen van overwegingen en besluiten. Dat maakte het lastig te achterhalen wie wanneer welke besluiten nam.

3.5.6 Deelconclusies

1. De informatiemanagers hebben een duidelijke positie en taak in de overleggen binnen de crisisorganisatie van de veiligheidsregio. Dit heeft een positieve invloed op het proces van beeldvorming.

2. Eenduidige beeldvorming binnen de crisisorganisatie van de veiligheidsregio kwam moeizaam tot stand. Dit kwam mede door onvoldoende anticipatie op de verschillende beelden in de overleggen en de afhankelijkheid van Liander. Een belangrijke factor was dat Liander in eerste instantie niet in staat was een eenduidig beeld te geven van de situatie.

3. Bij het incident was sprake van veel (informele) lijnen buiten de reguliere informatielijnen van de crisisstructuur. Dit leidde tot onduidelijkheid en onoverzichtelijkheid in het informatieproces.

4. Veel functionarissen maken gebruik van LCMS als netcentrisch systeem, maar werken slechts beperkt netcentrisch. De netcentrische werkwijze en gedachte is (nog) niet breed bekend binnen de crisisorganisatie van de veiligheidsregio.

3.6 Crisiscommunicatie

Deze paragraaf beschrijft de aandachtspunten bij de inzet van communicatiemiddelen, de samenwerking tussen verschillende gremia en partijen en de rol van communicatie bij besluitvorming.

3.6.1 Inzet van de communicatiemiddelen

De communicatie van de crisisorganisatie van de veiligheidsregio en Liander was primair gericht op de bewoners van de getroffen wijk. Dit is een goede en begrijpelijke keuze, omdat de bewoners veelvuldig op zoek waren naar informatie hoe te handelen. De gemeente, en niet de veiligheidsregio, als afzender van de informatie was eveneens een logische keuze. Om de informatie zo breed mogelijk te laten landen zette men veel verschillende communicatiemiddelen in. Een middel hierbij was de ‘klassieke’ bewonersbrief. Omdat het getroffen gebied overzichtelijk was, is een brief een gericht middel om getroffenen te informeren. Dit geldt ook voor het informatiepunt van Liander. De inzet van Burgernet en NL-alert gebeurde op het moment dat er acute dreiging was van stroomuitval. Dit zijn middelen om de getroffenen snel en direct te informeren.

Voor de bewoners was ook een telefoonnummer opengesteld. Dit nummer wijzigde later in twee verschillende nummers, één voor tijdens kantoortijden en één buitenkantoortijden. Daarnaast had ook Liander een informatienummer. Meerdere telefoonnummers op verschillende momenten vindt de Inspectie niet wenselijk, omdat dit verwarrend kan zijn voor burgers.

3.6.2 Afstemming communicatie Liander, gemeente en veiligheidsregio

De voorlichters ter plekke (woordvoerder van Liander en de voorlichter in het CoPI) maakten vanaf het begin duidelijke werkafspraken met elkaar. Dit ontbrak in eerste instantie echter op andere plekken in de crisisorganisatie van de veiligheidsregio. In het begin was onbekendheid over elkaars werkprocessen. Zo stuurde Liander de eerste avond een brief aan de bewoners van het getroffen gebied. Dit kwam voor de veiligheidsregio als een verrassing omdat zij werkten aan een gezamenlijke brief. De afstemming over communicatie tussen het RAC en het LSC (Lokale Steunpunt Communicatie) in Velsen was niet eenduidig. Hetgeen tot een onduidelijke aansturing leidde. Zo was vanaf vrijdagmiddag in Velsen fysiek geen communicatieadviseur meer aanwezig. Daardoor kon niet direct informatie op de website van de gemeente geplaatst worden. Ook was de voorlichter van Liander in eerste instantie niet op de hoogte dat in Haarlem een actiecentrum communicatie (RAC) actief was dat grotendeels hetzelfde deed als het communicatieteam van Liander.

Op vrijdag nam een communicatieliaison van Liander plaats in het RAC. Dit is een logische oplossing om de communicatie op elkaar af te stemmen. Het is echter geen standaard afspraak dat een liaison plaatsneemt in het RAC. Wel is de afspraak dat beide partijen de communicatie afstemmen. Na de aanwezigheid van de liaison gebeurde het toch nog een enkele keer dat de partijen over en weer verrast werden over elkaars communicatie-uitingen. Dit geldt ook voor het LSC. Door een nauwe (fysieke) verbinding tussen het RAC en LSC is het gemakkelijker een eenduidige boodschap op te stellen en te communiceren. Zeker met een beperkt aantal communicerende partijen (in feite maar twee) is eenduidige communicatie goed te organiseren. Naarmate de tijd vorderde ging deze afstemming wel steeds beter. Het samenwerkingsconvenant tussen de veiligheidsregio en de netwerkbeheerder stelt dat de netwerkbeheerder, in dit geval Liander, verantwoordelijk is voor de communicatie zolang het openbaar bestuur nog niet betrokken is.

3.6.3 Rol van communicatie bij besluitvorming

De positie van communicatie in de crisisorganisatie van de veiligheidsregio is goed geregeld. In het CoPI, OT en BT is communicatie vertegenwoordigd en het RAC zorgt voor communicatie-expertise die een gemeente vaak niet zelf kan organiseren. Echter, in de praktijk verdient de aansluiting van communicatie op de besluitvorming in de overleggremia nog verbetering. De geformuleerde uitgangspunten, zoals zelfredzaamheid, bleken in de praktijk zeer lastig te communiceren. Hoewel communicatie dit signaal al vroegtijdig aangaf leidde dit niet tot wijziging van besluitvorming. Dit was vooral terug te zien bij de besluitvorming omtrent het verstrekken van noodverwarming. In eerste instantie was de keuze om noodverwarming te verstrekken aan mensen met een WMO-indicatie. Dit was volgens communicatie lastig communiceren en leidde ook tot verwarring en ontevredenheid bij de bevolking. Nadat deze signalen via de omgevingsanalyse de crisisorganisatie van de veiligheidsregio bereikten, adviseerde het hoofd RAC buiten het BT om aan de voorzitter, de burgemeester van Velsen, om tot brede verstrekking over te gaan. De burgemeester nam dit advies over, zonder dat het BT hier zeggenschap in had. Dit is niet wenselijk, zeker omdat het om een dilemma ging dat al 24 uur speelde. In totaal veranderde het uitgangspunt zelfredzaamheid hiermee voor de derde keer (van alles zelf regelen, naar noodverwarming voor minder-zelfredzamen, tot iedereen). Door vanaf moment één ook de communicatieconsequenties volledig door te nemen kan dit proces beter gestroomlijnd worden en leidt dit tot een meer eenduidige communicatie.

De advisering en communicatie van het RAC was mede gebaseerd op signalen vanuit de bevolking, dat was een goed uitgangspunt. Zo maakte het RAC analyses van sociale media. Het actief uitdragen van boodschappen door middel van direct reageren op berichten op sociale media ontbrak. Dit maakt de kans groter dat geruchten/foutieve informatie niet tijdig ontkracht worden.

3.6.4 Deelconclusies

1. De brede inzet van communicatiemiddelen zorgde ervoor dat bewoners op veel verschillende manieren informatie ontvingen. Dit kwam de communicatie ten goede.
2. Gedurende het incident zijn meerdere publieksinformatienummers ingezet. Dit is onwenselijk.
3. Het was ondanks het kleine aantal communicerende partijen in eerste instantie lastig om de communicatie goed op elkaar af te stemmen.
4. De (crisis)communicatieconsequenties zijn niet voldoende meegenomen bij de totstandkoming van de beleidsbesluiten en –uitgangspunten.

3.7 Bevolkingszorg

In deze paragraaf gaat de Inspectie in op de backoffice bevolkingszorg, de rol van de gemeente bij regionale bevolkingszorg en het uitgangspunt zelfredzaamheid.

3.7.1 Backoffice bevolkingszorg

Na de start van de backoffice bevolkingszorg, liep het aantal taken in de loop van de eerste avond terug. Op het moment dat er geen directe opdrachten vanuit de OvD-Bz openstonden, nam de coördinator backoffice (COBO) in overleg met de OvD-Bz het besluit om te stoppen met de werkzaamheden. De aanname hierbij was dat de regio het plan van aanpak voor verdere uitwerking snel naar de gemeente kon overdragen. Daarmee waren er geen werkzaamheden meer voor de backoffice. De coördinator ging naar huis en liet een aantal medewerkers van de backoffice en de gemeente Velsen achter. Zij hadden het idee dat de werkzaamheden nog niet waren afgerond. De Inspectie begrijpt dat een keuze gemaakt kan worden om activiteiten over te dragen of gedurende de nacht te staken. De COBO regelde echter niet dat zijn functie en de (eventueel nieuwe) activiteiten voor bevolkingszorg werden overgedragen aan de gemeente Velsen of de volgende ochtend weer opgepakt werden. Ook werd het besluit niet afgestemd met de andere overleggremia in de crisisstructuur. Daar komt bij dat de rol van de OvD-Bz versus de rol van de algemeen commandant bevolkingszorg in het OT niet helder is. De OvD-Bz stuurt de backoffice aan, de algemeen commandant is daarmee alleen het informatiekanaal over bevolkingszorg voor de andere diensten.

Het is niet duidelijk waarom de taken van de backoffice niet zijn overgedragen. Door het opheffen van de backoffice op donderdagavond zonder de taken over te dragen is volgens de Inspectie onnodig tijd verloren gegaan voordat men op vrijdag weer aan de slag kon.

3.7.2 Rol gemeente bij de regionale bevolkingszorg

Voor de medewerkers van de gemeente Velsen die plaatsnamen in de backoffice bevolkingszorg was het onduidelijk wat precies van hen werd verwacht. De medewerkers verwachtten dat de regio (via LCMS) ook toegang had tot informatie van de gemeente en verbaasden zich over het feit dat een beroep op hen werd gedaan. Uit de gesprekken die de Inspectie voor dit onderzoek voerde bleek dat voor zowel veel medewerkers van de gemeente Velsen als voor de medewerkers van de backoffice niet duidelijk was hoe de taken tussen de gemeente en de regionale backoffice zijn verdeeld. Medewerkers van de gemeente Velsen dachten dat functionarissen uit de regio alle acties zouden oppakken terwijl de functionarissen uit de regio behoefte hadden aan informatie en ondersteuning van de medewerkers uit de gemeente Velsen. Ook de planvorming over bevolkingszorg is volgens de Inspectie niet duidelijk over wat tijdens een incident van een getroffen gemeente verwacht wordt. Het plan gaat uit van bijna volledige invulling van de backoffice vanuit de regio, met uitzondering van het expertteams nafase en omgevingszorg[22]. Ook beschrijft het plan geen specifieke taken voor de betreffende gemeente. Wat bij dit incident mee speelde was dat de gevraagde acties niet direct aansloten bij de in de planvorming benoemde taken en teams. Zo waren er geen taken voor het actieteam informeren verwanten en het expertteam omgevingszorg. Daarnaast was sprake van verschillende opdrachtslijnen. Zo kregen de medewerkers van de gemeente Velsen vragen vanuit de backoffice en kwamen via diverse informele lijnen opdrachten rechtstreeks uit het OT en BT. De Inspectie constateert dat het zowel voor de medewerkers van de gemeente Velsen als voor de functionarissen in de backoffice niet duidelijk was wat men van elkaar kon verwachten en wat nu precies de taak was bij dit incident. Daardoor duurde sommige acties langer dan noodzakelijk. Een heldere communicatie om elkaars verwachtingen duidelijk te maken en afstemming tussen de regionale bevolkingszorg en de gemeente ontbrak.

3.7.3 Uitgangspunt zelfredzaamheid

Zoals in paragraaf 3.5.3. al besproken, gaat het regionale plan bevolkingszorg uit van ‘eigentijdse en realistische bevolkingszorg’ waarbij zelfredzaamheid van de bevolking centraal staat. De taak van bevolkingszorg is het anticiperen op en faciliteren en stimuleren van de zelfredzame mensen. De bevolkingszorg richt zich dan alleen op betrokkenen die echt hulp nodig hebben, de verminderd zelfredzamen. Bij de aanpak van het gaslek in Velsen is in eerste instantie het uitgangspunt zelfredzaamheid ook gehanteerd. De eerste kernboodschap ging over ‘wat de getroffen bewoners zelf kunnen doen’ en ‘dat ze zich moeten voorbereiden op langdurige uitval van gas’. Al snel gingen zowel het BT als OT echter toch aan de slag met het regelen van allerlei hulpmiddelen zoals kachels, dekens, douchegelegenheid en een gaarkeuken. Op een gegeven moment komt in het BT zelfs de bevoorrading van de lokale supermarkt met kant-en-klaarmaaltijden aan de orde. Al deze acties volgden niet uit een inventarisering van de behoeften van de getroffen bewoners en passen niet bij het uitgangspunt zelfredzaamheid. Later op donderdagavond nam het BT juist weer heel duidelijk de zelfredzaamheid als uitgangspunt. Vervolgens handelde men daar niet naar en regelde men voorzieningen zonder dat duidelijk was dat daar vanuit de getroffenen behoefte aan was. De crisisorganisatie van de veiligheidsregio werkte zo blijkt vooral aanbod gestuurd in plaats van vraag gestuurd. Daarmee hield men zich niet aan de eigen, in de planvorming vastgelegde, uitgangspunten.

[22] Voor de actieteams en worden zowel de hoofden als de medewerkers geleverd uit de regionale pool. Voor de expertteams levert de regionale organisatie de hoofden en vraagt het hoofd aan de betreffende gemeente om een aantal medewerkers aan te wijzen als medewerker van het expertteam.

In het kader van de planvorming, waarin staat dat de bevolkingszorg zich richt op de betrokkenen die echt hulp nodig hebben (de zogeheten verminderd zelfredzamen), startte men vanuit het CoPI met het in kaart brengen van de kwetsbare objecten. Later op de avond liepen de medewerkers publieke zorg mee met de monteurs van Liander om een beeld te krijgen van de behoeften van de getroffen bewoners. Ook het OT en BT zetten acties uit om de verminderd zelfredzamen in kaart te brengen. Het OT maakte een duidelijke analyse wie bij dit specifieke incident in de categorie verminderd zelfredzaam vallen. Uiteindelijk besloot het BT dat de mensen met een WMO-indicatie bij dit scenario verminderd zelfredzaam zijn. Vervolgens was het inzichtelijk krijgen van de lijst WMO-indicaties niet met een druk op de knop geregeld, maar bleef dit actiepunt nog lang open staan. Het beeld dat bij de functionarissen van de crisisorganisatie van de veiligheidsregio bleef hangen is dat alleen mensen met een WMO-indicatie recht hadden op een kachel. De crisisorganisatie van de veiligheidsregio gaf niet actief richting de getroffen bewoners aan zich te melden als men hulp nodig had.

Prioritering bij het uitdelen van kachels is te begrijpen. Echter, zoals besproken in paragraaf 3.5.3. is de keuze voor het uitdelen van kachels aan de 'WMO-groep' en later voor iedereen, communicatief moeilijk uit te leggen.

3.7.4 Deelconclusies

1. De backoffice stopte de eerste dag vroegtijdig met de werkzaamheden zonder dat sprake was van een duidelijke overdracht en/of afstemming. Dit leidde tot vertraging van de uitstaande acties voor bevolkingszorg.

2. De rol van de algemeen commandant bevolkingszorg in het operationeel team is niet helder.

3. De taak- en verantwoordelijkheidsverdeling tussen de gemeente en de veiligheidsregio op het gebied van bevolkingszorg was niet duidelijk. De teams waren niet in staat deze onduidelijkheid inzichtelijk te krijgen.

4. De crisisorganisatie van de veiligheidsregio Kennemerland werkte vooral aanbod gestuurd in plaats van vraag gestuurd, ondanks het duidelijk in de planvorming beschreven uitgangspunt van 'zelfredzaamheid'.

4 Ervaringen bewoners

Uiteindelijk hebben totaal 1227 huishoudens een of meerdere dagen zonder gas gezeten. De Inspectie vroeg in het bewonersonderzoek hoe deze getroffen bewoners de crisiscommunicatie en de beschikbare voorzieningen hebben ervaren. Deze vraag beperkt zich tot de bevindingen op hoofdlijnen. Alle 1227 huishoudens ontvingen een brief met een verzoek om een digitale vragenlijst in te vullen. De Inspectie ontving uiteindelijk 139 vragenlijsten retour. Dit is niet representatief voor de hele groep van bewoners, maar geeft wel een indicatief beeld van de bewonerservaringen in Velsen-Noord. Hieronder gaat de Inspectie in op de uitkomsten van deze enquête.

4.1 Bevindingen

4.1.1 Eerste acties

Bijna alle respondenten geven aan iets van de gasstoring te hebben gemerkt. Zij merkten dit voornamelijk omdat de verwarming uitviel en het koud in huis werd, of hadden koud water bij het douchen. Ook hoorden zij het nieuws via buren/bekenden of kwam een medewerker van Liander langs om het gas af te sluiten. Nadat de getroffen bewoners merkten dat ze geen gas meer hadden namen ze contact op met vrienden/familie of buren en/of Liander. Een kwart van de respondenten nam met niemand contact op.

4.1.2 Informatiezoekgedrag

De eerste informatie over de gasstoring ontvingen de respondenten vooral via vrienden/familie of buren of via Liander. Andere kanalen waar men de eerste informatie vandaan haalde waren nieuwssites en sociale media. De respondenten bleven op de hoogte over de gasstoring via de website Liander, de bewonersbrief en (in iets mindere mate) via nieuwssites, sociale media, via buren/kennissen en het informatiepunt in de wijk. Bijna alle respondenten bezochten de website van Liander, de helft bezocht de website van de gemeente Velsen. Andere websites waar men naar informatie zocht, waren RTV Noord Holland, dichtbij.nl en nationale nieuwssites zoals nu.nl.

4.1.3 Oordeel informatie(verstrekkers)

De Inspectie vroeg in het onderzoek ook naar een oordeel over de verschillende 'informatieverstrekkers'. Over het algemeen geven de respondenten aan tevreden tot zeer tevreden te zijn over de informatie die men heeft ontvangen. Zowel de bewonersbrief, het informatiepunt in de wijk, het klantcontactcentrum van de gemeente Velsen, de website van de gemeente Velsen als de website van Liander kregen van ongeveer driekwart van de respondenten een score tussen de 8 en 10 (op een schaal van 1 tot 10). Bijna alle respondenten geven daarbij aan dat de verstrekte informatie bruikbaar was. Mensen die aangaven dat de informatie niet bruikbaar was hadden of geen informatie/brief ontvangen of vonden de informatie oud en dus al bekend. De respondenten geven aan vooral informatie gemist te hebben over de planning en voortgang, wanneer wie weer aangesloten zou worden op het gas, de oorzaak van de storing en hoe het precies zat het met de beschikbare hulpmiddelen zoals kachels.

4.1.4 Voorzieningen

Voor driekwart van de respondenten was duidelijk dat men zelf iets moest doen om de gevolgen van de gasstoring te beperken. Meer dan de helft van de respondenten heeft een eigen of geleende elektrische kachel aangezet, ook heeft men extra kleding aangedaan en extra dekens op bed gelegd. De respondenten hebben daarnaast andere kachels (bijvoorbeeld hout en petroleum) aangedaan of zijn elders verbleven. Ook was voor meer dan driekwart van de respondenten bekend dat er kachels, dekens en douches beschikbaar waren. Wat driekwart van de respondenten niet wisten was dat er ook kookgelegenheid beschikbaar was. Als het gaat om het gebruik van de voorzieningen dan geeft driekwart aan geen gebruik te hebben gemaakt van de kachels. Een enkeling heeft gebruik gemaakt van de douchegelegenheid en niemand heeft gebruik gemaakt van de mogelijkheid tot koken. Twee derde van de respondenten gaf aan geen behoefte te hebben gehad aan de uitgedeelde kachels of dekens. Bijna geen van de respondenten had behoefte aan douche- of kookgelegenheid.

'Kaarsen aangedaan, noodvoorziening getroffen voor koken, zelf douchemogelijkheden geregeld'

Het merendeel van de respondenten geeft aan matig tot veel overlast te hebben ervaren van de gasstoring.

4.1.5 Overig

In de open vraag over de op- en aanvullingen over de gasstoring geeft de helft van de respondenten een compliment over de afhandeling. Veel mensen spreken de waardering uit over de inzet van met name de monteurs van Liander.

'Veel respect voor de mensen die dag en nacht doorgewerkt hebben in de kou en de regen om het zo snel mogelijk op te lossen'

'Het is altijd moeilijk ieder tevreden te stellen, ik vind dat Liander en de gemeente ondanks alles een dikke 10 verdienen. Daarnaast verdienen de bewoners van ons dorp een dikke 10 de saamhorigheid was top'

In de open vraag komen daarnaast twee andere punten naar voren. Veel mensen geven aan dat zij de bewonersbrieven vaak meerdere keren ontvangen hebben. Ook vond men het vreemd dat de brief in andere taal niet in dezelfde envelop zat maar dus later bezorgd werd. Het tweede punt

dat naar voren kwam was dat het voor een aantal respondenten onduidelijk was hoe het precies zat met het afsluiten van de gaskraan en of men daarvoor thuis moest blijven. Men maakte zich zorgen dat de deur zou worden opengebroken.

Een enkele respondent is ontevreden over de informatievoorziening of geeft aan helemaal geen informatie te hebben ontvangen.

4.2 Deelconclusies

1. De respondenten beoordelen de door Liander en gemeente Velsen verstrekte informatie goed tot zeer goed. Liander werd gezien als de primaire informatieverstrekker.

2. De (gezamenlijke) bewonersbrief was een belangrijke informatiebron voor de respondenten. De respondenten hadden graag aanvullende (proces)informatie over de planning en voortgang gezien.

3. Het was voor het merendeel van de respondenten duidelijk dat zij zelf maatregelen moesten nemen om met de gevolgen van de gasstoring om te gaan. De meeste respondenten deden dit ook. De meerderheid van de respondenten had geen behoefte aan de ter beschikbaar gestelde voorzieningen, zoals kachels, dekens en douchegelegenheid.

4. Er is grote waardering voor de werknemers van Liander die de herstelwerkzaamheden uitvoerden.

5 Wat ging goed, wat kan beter en aanbevelingen

In dit hoofdstuk worden de eerder geformuleerde deelconclusies samengevat en onderverdeeld in de belangrijkste zaken die goed gingen en geconstateerde leerpunten. Op basis hiervan formuleert de Inspectie een aantal aanbevelingen.

5.1 Wat ging goed?

Communicatie
Op basis van het onderzoek concludeert de Inspectie dat de afhandeling van het incident over het algemeen goed verliep. De getroffen bewoners zijn tevreden over de communicatie en de afhandeling van het incident. De brede inzet van communicatiemiddelen zorgde ervoor dat de door de gasstoring getroffen bewoners goed geïnformeerd werden. De veiligheidsregio maakte de keuze om niet namens de veiligheidsregio maar namens de gemeente en gezamenlijk met Liander te communiceren. Daarbij was de communicatie primair gericht op de bewoners van de getroffen wijk. Dagelijks stelde de gemeente Velsen samen met Liander een bewonersbrief op met algemene informatie, deze werd huis aan huis verspreid. De inzet van Burgernet en NL-alert gebeurde op het moment dat sprake was van acute dreiging van stroomuitval. Ook het informatiepunt van Liander in de wijk droeg bij aan een goede informatievoorziening in de getroffen wijk. Het bewonersonderzoek laat een goede en brede waardering zien voor de aanpak en hoeveelheid informatie die de respondenten ontvingen. Ook de continue inzet van grote hoeveelheden medewerkers van Liander voor het schoonmaken van de gasleiding in de wijk droeg bij aan het positieve beeld van de respondenten.

Ervaringen eerdere incidenten
Een tweede punt dat goed ging was het gebruik van ervaringen van eerdere incidenten. Zowel Liander als de veiligheidsregio Kennemerland maakten bij de gasstoring in Velsen gebruik van ervaringen van een eerder vergelijkbaar incident in Apeldoorn. Liander betrekt de functionarissen die ook actief geweest zijn bij de aanpak van het incident in Apeldoorn. Zo was al snel duidelijk dat de bewoners meerdere dagen zonder gas zouden zitten en dat een noodverordening nodig was. Dit kwam de aanpak van het incident ten goede.

Rol informatiemanagers
Ten slotte is de inspectie positief over de rol van de informatiemanagers in de veiligheidsregio Kennemerland. De informatiemanagers hebben een duidelijke positie en taak in de overleggremia. Vergaderingen startten met het beeld dat de informatiemanager schetste. Dit werd vervolgens aangevuld door de verschillende disciplines. De informatiemanagers waren daarbij leidend in het proces van informatiemanagement en hadden daarbij (getrapt) contact met elkaar om informatie uit te wisselen. Dit draagt positief bij aan het proces van beeldvorming.

5.2 Wat kan beter?

Het rapport levert ook een aantal leerpunten op. Deze zijn niet alleen voor de veiligheidsregio Kennemerland, maar ook voor andere veiligheidsregio's relevant. Hieronder gaat de inspectie in op de punten die beter kunnen.

Verantwoordelijkheidsverdeling Liander en veiligheidsregio
De samenwerking tussen de veiligheidsregio en de vitale partners[23] (in dit geval Liander) is van cruciaal belang voor een goede afhandeling bij uitval van vitale infrastructuur. Volgens de Inspectie is Liander zowel verantwoordelijk voor de aanpak (bronbestrijding) van de gasstoring als mede de over communicatie hierover. De veiligheidsregio is verantwoordelijk voor de effecten van de gasstoring op de openbare orde en openbare veiligheid. In dit geval ging het over de bevolkingszorg alsmede de communicatie hierover. Dat betekent dat sprake was van een gedeelde verantwoordelijkheid met name op het gebied van communicatie. Voor zowel de crisisorganisatie van de veiligheidsregio als voor Liander moet vooraf, maar ook tijdens een incident duidelijk zijn wat men van elkaar verwacht en wie welke taken uitvoert. De vraag waar het primaat voor de aansturing ligt en wat dit voor de taakverdeling betekent, kwam tijdens het incident niet nadrukkelijk aan de orde. Ondanks dat men binnen de veiligheidsregio bekend is met de bestuurlijke netwerkkaarten en convenanten, benaderde men het incident voornamelijk vanuit de standaard processen binnen de algemene keten van crisisbeheersing. Hierdoor trok de veiligheidsregio de regie over de aanpak van de gasstoring naar zich toe. Dit leidde niet altijd tot een efficiënte aanpak. Een gevolg was bijvoorbeeld dat het langer duurde voordat Liander daadwerkelijk aan de slag kon met de herstelwerkzaamheden. Dit onderzoek laat zien dat er ondanks de afspraken en het convenant tussen de veiligheidsregio en vitale partner (in dit geval Liander) nog onduidelijkheid heerst over de precieze verdeling van verantwoordelijkheden bij een gasstoring. Bij dit incident had Liander een grote rol bij de aanpak (bronbestrijding) en was de rol van de klassieke hulpverleningsdiensten (brandweer, politie, geneeskundig) beperkt, desondanks waren deze hulpverleningsdiensten langdurig en in grote getalen actief. Dit kan volgens de inspectie efficiënter. De veiligheidsregio is daarbij gewend te werken volgens de standaard (GRIP-) structuren waarbij zij gaan over de aanpak van het incident (de bron) en het effect. Bij uitval van vitale infrastructuur ligt de verantwoordelijkheid voor de aanpak van het incident echter bij de vitale partner. Terwijl de veiligheidsregio wel gaat over het effect van de gasstoring op de openbare orde en openbare veiligheid. Het bewonersonderzoek laat bovendien zien dat de getroffen bewoners Liander als primaire informatieverstrekker zien.

[23] We spreken van vitale infrastructuur, opgedeeld in vitale sectoren, als het gaat om producten, diensten en de onderliggende processen die, als zij uitvallen, maatschappelijke ontwrichting kunnen veroorzaken. Bedrijven uit vitale sectoren worden aangeduid als vitale partners. Bron: rijksoverheid.nl.

Inrichting crisisstructuur
Het tweede leerpunt dat volgt uit de bovenstaande verantwoordelijkheidsverdeling is de inrichting van de crisisstructuur en de door van de instandhouding hiervan. Het incident gasstoring valt lastiger in te passen in de standaard crisisstructuur omdat niet de veiligheidsregio maar in dit geval Liander gaat over de aanpak (bronbestrijding). Bij dit incident lag de focus voor de veiligheidsregio met name bij bevolkingszorg en de communicatie daarover. Zowel de brandweer, politie als de GHOR hadden bij dit incident geen specifieke taken en aan te sturen eenheden. Desondanks waren de hulpverleningsdiensten de hele donderdagavond aanwezig op de plaats van de gasstoring en maakten zij vijf dagen lang deel uit van het operationeel team. Ondanks diverse signalen van functionarissen en teams hield het BT en later het OT de structuur en de opschaling zonder duidelijke overwegingen lang in stand. Vanaf de melding tot het einde van het incident ging men in de veiligheidsregio te veel uit van de standaard crisisstructuur met de daarbij behorende bezetting. Al met al had de veiligheidsregio kritischer moeten afwegen welk team en welke structuur het meest logisch zou zijn voor de aanpak van dit incident. De voorzitters van de overleggremia hadden beter kunnen afwegen over wie daadwerkelijk 'aan tafel' moest zitten. Daarnaast ontbrak het aan een heroverweging van de structuur en de opschaling. Zowel het aantal ingezette functionarissen als de tijdsduur van de inzet stond niet in verhouding tot de voor dit incident uit te voeren taken. De vraag is of dit proces en de bijbehorende functionarissen met de gekozen samenstelling van het OT en BT voldoende tot zijn recht kwamen.

Continuïteit
Een derde leerpunt is de continuïteit van de crisisorganisaties. Deze was over het algemeen ad hoc georganiseerd. Zowel in de voorbereiding op-, als ten tijde van het incident is bewust gekozen voor het ad hoc organiseren van personele aflossing. Sommige functies zijn kwetsbaar. Enerzijds door te weinig capaciteit en/of dubbelrol, anderzijds door de niet volledige invulling bij functies die worden ingevuld door vrije instroom. Dat de gasstoring meerdere dagen zou gaan duren, was al snel duidelijk. De langdurigheid inzet van de crisisorganisatie van de veiligheidsregio drukte een zwaar stempel op de piketorganisatie. Het is volgens de Inspectie van belang, om zeker bij langdurige incidenten (vooraf) af te wegen hoe je de continuïteit van een crisisorganisatie borgt. Aandachtspunten hierbij zijn de belastbaarheid van functionarissen en de restcapaciteit van de crisisorganisatie. Er kan immers altijd gelijktijdig of aansluitend nog een incident plaatsvinden.

Informatiemanagement
Een vierde leerpunt is de beeldvorming. Ondanks de duidelijke positie en taak van de informatiemanagers kwam eenduidige beeldvorming in eerste instantie niet tot stand. Dit kwam mede door onvoldoende anticipatie op de verschillende beelden in de overleggremia en de afhankelijkheid van Liander. Liander was in eerste instantie niet in staat een eenduidig beeld te geven van de situatie. Zo gaf de vertegenwoordiger van Liander in het OT een ander beeld dan de vertegenwoordiger in het CoPI. Daarbij is de aansluiting van de processen informatiemanagement van Liander en van de veiligheidsregio niet standaard geregeld. Bij het incident was bovendien sprake van veel (informele) lijnen buiten de reguliere informatielijnen van de crisisstructuur om. Al met al kwam dit eenduidige beeldvorming niet ten goede. Daar komt bij dat voor veel functionarissen LCMS gelijk is aan netcentrisch werken. Dit terwijl LCMS feitelijk niet meer is dan een hulpmiddel om netcentrisch werken te ondersteunen. Ofwel, netcentrisch werken is meer dan het vullen van een systeem.

Bevolkingszorg
Ten slotte gaat de inspectie in op het proces bevolkingszorg. De veiligheidsregio Kennemerland investeerde de afgelopen jaren in een nieuwe regionale inrichting en aanpak van het proces bevolkingszorg. Bij dit incident werkte men als een van de eerste keren volgens de nieuwe structuur en planvorming. Daarbij bleek dat de organisatie en verantwoordelijkheids- en taakverdeling van de regionale bevolkingszorg ten opzichte van de gemeente nog niet duidelijk was voor alle betrokkenen. Dit geldt zowel voor de mensen werkzaam bij de gemeente, als de mensen van de veiligheidsregio werkzaam voor de backoffice bevolkingszorg. De planvorming voor bevolkingszorg is volgens de Inspectie niet duidelijk genoeg over wat de veiligheidsregio tijdens een incident van een getroffen gemeente verwacht. Het plan gaat uit van bijna volledige invulling van de backoffice vanuit de regio en beschrijft geen taken voor de betreffende gemeente, met uitzondering van het team nafase. In de backoffice is men ten tijde van het incident ook niet in staat geweest om duidelijke afspraken te maken over de verwachtingen en elkaars taken.

De crisisorganisatie van de veiligheidsregio Kennemerland werkte bij de bevolkingszorg te veel aanbod gestuurd in plaats van vraag gestuurd. Dit ondanks het duidelijk in de planvorming beschreven uitgangspunt van zelfredzaamheid. De verschillende gremia hielden zich bovendien langdurig bezig met het bepalen van wie niet zelfredzaam zou zijn. Uiteindelijk komt het OT met een duidelijke analyse welke personen bij dit incident niet zelfredzaam zijn. Het BT maakt daarbij echter de keuze om alleen mensen met een WMO-indicatie te prioriteren als niet-zelfredzaam. Dit leidde zowel bij de functionarissen binnen de crisisorganisatie van de veiligheidsregio als bij de getroffen bewoners tot vragen. Het bewonersonderzoek laat zien dat het merendeel van de respondenten zelfredzaam was en dat zij zelf maatregelen namen tegen de gevolgen van de gasstoring. De meerderheid van de respondenten gaf bovendien aan geen behoefte te hebben aan de ter beschikbaar gestelde voorzieningen, zoals kachels, dekens en douchegelegenheid.

5.3 Aanbevelingen

De Inspectie komt op basis van de bovenstaande leerpunten tot de volgende aanbevelingen.

Aan het algemeen bestuur van de veiligheidsregio Kennemerland en Liander

1. Maak bij een incident waarbij sprake is van uitval van vitale infrastructuur expliciet wat de verantwoordelijkheids- en taakverdeling tussen de crisisorganisatie van de veiligheidsregio (algemene keten) en de vitale partners (functionele keten) in de praktijk betekent.
   Maak hiervoor (in de voorbereiding) gebruik van samenwerkingsafspraken, uitwerking van convenanten en bestuurlijke netwerkkaarten.

Aan het algemeen bestuur van de veiligheidsregio Kennemerland

2. Werk de verantwoordelijkheids- en taakverdeling tussen de regionale en lokale bevolkingszorg verder uit. Maak de verantwoordelijks- en taakverdeling bij aanvang van een incident expliciet en beoefen dit met de gehele hoofdstructuur.
3. Maak regelmatig een analyse van de uit te voeren taken. Bezie of de crisisstructuur (teams, bemensing en processen) past op de uit te voeren taken, stel deze indien nodig bij. Zorg daarbij voor maatwerk op de benodigde deelprocessen en kijk kritisch naar de ingezette teams en aanwezige functionarissen.

4. Heb bij een langdurige inzet van piketfunctionarissen in alle overleggen gezamenlijk aandacht voor de continuïteit van de crisisorganisatie. Houdt daarbij rekening met functionarissen die niet dagelijks deel uit maken van de crisisstructuur en borg daarbij ook de piketorganisatie voor eventuele andere incidenten. Maak afspraken over de inzetduur van functionarissen en houdt rekening met reeds gewerkte uren.
5. Borg de netcentrische werkwijze binnen de crisisorganisatie van de veiligheidsregio en maak deze breder dan alleen het vullen van LCMS. Zorg daarbij ook voor aansluiting van externe partners (zoals Liander) op het informatiemanagement.

Bijlage
Bronnen

- Beleidsplan veiligheidsregio Kennemerland
- Besluit Veiligheidsregio's
- Bewonersbrieven
- Deelplan Bevolkingszorg Kennemerland
- Evaluatieverslagen ingezette functionarissen
- GMS-uitdraaien
- Interviewverslagen Inspectie Veiligheid en Justitie
- LCMS-journaal
- Plan van Aanpak Nafase
- Samenwerkingsconvenant Gas en Elektriciteit en veiligheidsregio's Noord-Holland
- Verslagen CoPI
- Verslagen OT
- Verslagen BT
- Wet Veiligheidsregio's

II Bijlage Geïnterviewde functionarissen

- Adviseur BT
- Bevelvoerder brandweer
- Burgemeester Velsen
- Coördinatoren Backoffice Bevolkingszorg
- Communicatiemedewerker/voorlichter Liander
- Commandant van Dienst Brandweer in het BT
- HIN BZ
- Hoofden AC bevolkingszorg
- Hoofden AC communicatie
- Hoofden Informatie Bevolkingszorg
- Hoofden Publieke Zorg
- Hoofden RAC
- Informatiemanagers COPI
- Informatiemanagers OT
- Informatiemanagers BT
- Leider COPI
- Liaison Liander in het BT
- Liaisons Liander in het OT
- MPC's
- Centralisten meldkamer
- Operationeel leiders
- OvD bevolkingszorg
- OvD brandweer
- Plaatsvervangend gemeentesecretaris
- Medewerkers planvorming bevolkingszorg
- Medewerkers planvorming crisisbeheersing
- Medewerkers planvorming infomanagement
- Medewerkers proces nafase in backoffice bevolkingszorg
- Voorlichter COPI
- Voorlichters BT

II Bijlage Afkortingenlijst

Afkorting	Volledige betekenis
AOV	Ambtenaar Openbare Orde en Veiligheid
BOB	Beeldvorming, Oordeelsvorming, Besluitvorming
BO-Bz	Backoffice Bevolkingszorg
BT	Beleidsteam
COBO	Coördinator Backoffice
CoPI	Commando Plaats Incident
GGD	Gemeentelijke Gezonheidsdienst
GHOR	Geneeskundige Hulpverleningsorganisatie in de Regio
GMS	Geïntegreerd Meldkamer Systeem
GRIP	Gecoördineerde Regionale Incidentbestrijdings Procedure
HIN Bz	Hoofd Informatie Backoffice Bevolkingszorg
HIN RAC	Hoofd Informatie Regionaal Actiecentrum Communicatie
HPZ	Hoofd Publieke Zorg
IM	Informatiemanager
KCC	Klant Contactcentrum
LCMS	Landelijk Crisis Management Systeem
LSC	Lokaal Steunpunt Communicatie
MICK	Meld-, Informatie- en Coördinatiecentrum Kennemerland
MPC	Multidisciplinairprocescoördinator
NCC	Nationaal Crisiscentrum
OL	Operationeel Leider
OT	Operationeel Team
OvD-Bz	Officier van Dienst Bevolkingszorg
OvD-B	Officier van Dienst Brandweer
OvD-P	Officier van Dienst Politie
OvJ	Officier van Justitie
PWN	PWN Waterleidingbedrijf Noord-Holland
RAC	Regionaal Actiecentrum Communicatie
SodM	Staatstoezicht op de Mijnen
WMO	Wet Maatschappelijke Ondersteuning

Missie Inspectie Veiligheid en Justitie

De Inspectie Veiligheid en Justitie houdt voor de samenleving, de ondertoezichtgestelden en de politiek en bestuurlijk verantwoordelijken
toezicht op het terrein van veiligheid en justitie
om inzicht te geven in de kwaliteit van de taakuitvoering en de naleving van regels en normen,
om risico's te signaleren
en om organisaties aan te zetten tot verbetering.
Hiermee draagt de Inspectie bij aan een veilige en rechtvaardige samenleving.

Dit is een uitgave van:
Inspectie Veiligheid en Justitie
Ministerie van Veiligheid en Justitie
Turfmarkt 147 | 2511 DP Den Haag
Postbus 20301 | 2500 EH Den Haag
communicatie@inspectievenj.nl | www.ivenj.nl

December 2015 | Publicatienummer: 89892

Aan deze publicatie kunnen geen rechten worden ontleend.
Vermenigvuldigen van informatie uit deze publicatie is toegestaan,
mits deze uitgave als bron wordt vermeld.